



***POROČILO RIC-a Novo mesto o spremljanju,
samoevalvaciji in drugih procesih
presojanja in razvijanja kakovosti
izobraževanja odraslih
za leto 2021***

Novo mesto, april 2022

Pripravili:
Brigita Herženjak,
svetovalka za
kakovost

Pregledala:
Tina Kržišnik
skrbnica kakovosti



Odobril:
Gregor Sepaher
direktor

Predlog poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2021 temelji na naslednjih predpisih:

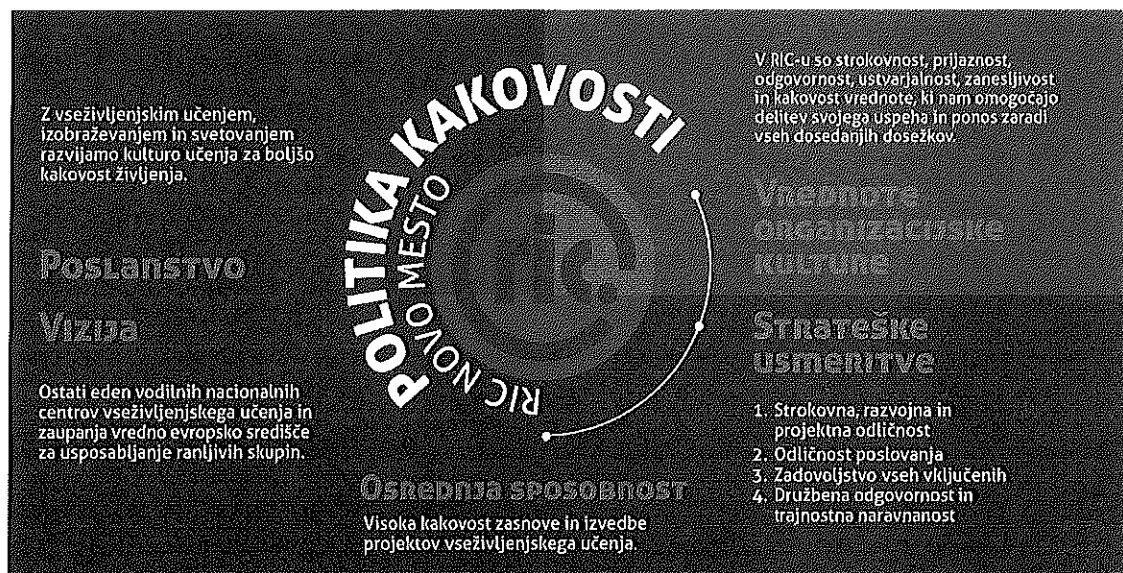
- 49. člena Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 36/08, 58/09, 64/09 – popr., 65/09 – popr., 20/11, 40/12 – ZUJF, 57/12 – ZPCP-2D, 47/15, 46/16, 49/16 – popr., 25/17 – ZVaj, 123/21, 172/21 in 207/21)
- 34. člena Zakona o izobraževanju odraslih (Uradni list RS, št. 6/18 in 189/20 – ZFRO),
- 15., 16. in 17. člena Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 79/06, 68/17 in 46/19) in
- 20. člena Navodila o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (Uradni list RS, št. 8/08).

VSEBINA

Uvod.....	3
1. Vodenje nalog presojanja in razvijanja kakovosti.....	5
1.1. Vodstvo, skrbnik kakovosti in lastniki procesov.....	5
1.2. Komisija za kakovost.....	5
1.3. Svetovalec za kakovost.....	6
2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti	6
3. Presojanje in razvijanje kakovosti po standardu ISO 9001:2015	8
3.1. Vodstveni pregled.....	8
3.2. Spremljanje zadovoljstva udeležencev.....	8
4. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI.....	24
4.1. Samoevalvacija.....	24
4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija.....	25
5. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za IO	27
5.1. Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti.....	28
6. Zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju.....	34
7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje	36
8. Viri	37

Uvod

Politiko kakovosti javnega zavoda RIC-a Novo mesto, ki jo je oblikoval kolektiv zavoda skupaj z andragoškim zborom, opredeljuje Strateški načrt zavoda za obdobje 2019-2023 in 2020-2024. Vgrajena je v Poslovnik kakovosti, ki predstavlja naše temeljne usmeritve, cilje kakovosti in ukrepe za njihovo doseganje.



EKSPERTNA ZUNNJA EVALVACIJA ACS –
priporočila (oktober 2013)

Pravica do uporabe znaka POKI
do 31. 3. 2023

Pravica do uporabe ISO
standarda
do 9. 7. 2024

Skrb za razvoj in udejanjanje načrtanih ciljev je sestavni del našega vsakodnevnega dela, načrtovano in organizirano pa poteka na več področjih:

- z izpolnjevanjem zahtev certifikata ISO 9001:2015,
- z zagotavljanjem kakovosti v izobraževanju odraslih v skladu s kazalniki kakovosti v IO <http://kakovost.acs.si/doc/N-1028-1.pdf>,
- s spremljanjem kakovosti dela v svetovalni dejavnosti v skladu s kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v IO <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/kazalniki-kakovosti-svetovalne-dejavnosti-v-izobrazevanju-odraslih/> ,
- z aktivnim sodelovanjem v postopkih realizacije posameznih ukrepov za spodbudno okolje dela v družini prijaznem podjetju,
- z zagotavljanjem kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju in
- s sodelovanjem z zunanjimi institucijami pri spremljanju kakovosti.

V procese so bili vključeni zaposleni, člani komisije za kakovost, člani andragoškega zbora, drugi zunanji sodelavci, udeleženci, partnerji in člani sveta zavoda.

1. Vodenje nalog presojanja in razvijanja kakovosti

Naloge na področju presojanja in razvijanja kakovosti v RIC Novo mesto so v letu 2021 vodili vodstvo zavoda, skrbnik kakovosti, lastniki procesov, komisija za kakovost in svetovalka za kakovost.

1.1. Vodstvo, skrbnik kakovosti in lastniki procesov

Vodstvo, skrbnik kakovosti in lastniki procesov so bili:

- direktor Gregor Sepaher,
- skrbnik kakovosti Tina Kržišnik,
- lastnik procesa Izvajanje projektov Brigita Herženjak,
- lastnik procesa Upravljanje in vodenje Gregor Sepaher,
- lastnik procesa Ravnanje z ljudmi pri delu Monika Kovačič,
- lastnik procesa Obvladovanje partnerstev in virov Simona Gazvoda in
- lastnik procesa Nenehno izboljševanje Tina Kržišnik.

1.2. Komisija za kakovost

Komisija za kakovost je spremljala in ugotavljala kakovost vzgojno-izobraževalnega dela v skladu z vizijo, poslanstvom in vrednotami zavoda. Komisija je bila imenovana v skladu s 16. členom Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 79/06, 68/17 in 46/19) in opravlja tudi naloge, ki jih določa 20. člen Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (Uradni list RS, št. 8/08), kot so spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja pri posameznem organizacijskem modelu, predlogi za izboljšave, idr.

Svet RIC-a Novo mesto je na predlog direktorja imenoval komisijo v sestavi:

1. Gregor Sepaher, predsednik komisije,
2. Katja Volf, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Tina Strnad, članica komisije,
5. Katarina Rožman, članica komisije,
6. Andreja Petrovič, članica komisije - zunanja sodelavka,
7. Darja Brezovar, članica komisije - predstavnik delodajalcev in
8. Frane Umek, član komisije - predstavnik udeležencev.

Mandat komisije traja od 27. 2. 2020 - 26. 2. 2024.

Komisija je na seji dne 15. 2. 2021 presojala in razvijala kakovost na naslednjih področjih:

- Obravnava in potrditev akcijskega načrta za leto 2021
- Obravnava in potrditev evalvacijskega poročila o zadovoljstvu udeležencev v letu 2020
- Obravnava in potrditev poročila o kakovosti za leto 2020
- Obravnava dela svetovalke za kakovost v letu 2020 in načrtov za leto 2021
- Predlogi in pobude

V letu 2021 je komisijo vodil Gregor Sepaher, predsednik komisije za kakovost.

1.3. Svetovalec za kakovost

Od leta 2017 v zavodu RIC deluje svetovalka za kakovost. Njena vloga je pridobivanje in posredovanje strokovnih podatkov in informacij zaposlenim in zunanjim sodelavcem pri delu za razvoj kakovosti, nekatere naloge pa opravlja tudi sama. Svetovalka za kakovost je članica komisije za kakovost in članica strokovnih aktivov v zavodu. Vsako leto pripravi svoj načrt dela, o opravljenih nalogah pa poroča direktorju zavoda in omrežju svetovalcev za kakovost na Andragoškem centru Slovenije.

Od 1. januarja do 31. decembra 2021 je svetovalka:

- sodelovala pri pripravi in izvedbi akcijskega načrta za razvoj kakovosti za leto 2021,
- sodelovala pri vrednotenju opravljenih aktivnosti po akcijskem načrtu za leto 2020,
- sodelovala pri organizaciji Dneva za kakovost v sklopu akcije omrežja svetovalcev za kakovost,
- sodelovala pri skupni aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost (priprava standardov kakovosti za izobraževanje na daljavo),
- sodelovala pri pripravi poročila o kakovosti za leto 2020,
- sodelovala pri pripravi poročila o zadovoljstvu udeležencev za leto 2020,
- individualno svetovala zaposlenim in vodstvu.

2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti

Pri presojanju in razvijanju kakovosti so sodelovale naslednje interesne skupine:

Notranje interesne skupine:

	KDO	VLOGA
1	Zaposleni	
	vodstvo	Vodenje letnih razgovor z zaposlenimi, merjenje organizacijske klime v zavodu, sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje kot lastnik procesa, sodelovanje kot vodja komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projektov, sodelovanje kot predsednik šolske maturitetne komisije in šolske komisije za zaključni izpit, sodelovanje pri pripravi poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leti 2020, sodelovanje pri notranjih in zunanjih presojah po standardu ISO, sodelovanje pri vodstvenem pregledu, spremljanje poslovnika kakovosti in strateškega načrta.
	Skrbnik kakovosti	Motiviranje, izobraževanje vseh zaposlenih za poznavanje in izvajanje skladnosti sistema z zahtevami standarda ISO. Sodelovanje pri merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje pri izvedbi nalog po akcijskem načrtu, pri vodenju in spremljanju ukrepov zunanjih in notranjih presoj, sodelovanje kot lastnik procesa nenehno izboljševanje, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projektov.
	lastniki procesov	Izvajanje nalog vodenja procesov, sodelovanje pri notranjih in zunanjih presojah po standardu ISO.

	Svetovalec za kakovost	Sodelovanje pri pripravi in realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje kot lastnik procesa, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projektov, sodelovanje kot vodja izobraževalnega področja, sodelovanje pri pripravi poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za letu 2021, pripravi strateške konference RIC-a in Dneva za kakovost.
	Vodje izobraževalnega področja	Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja področja, vodenje strokovnega aktiva, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na kolegijih direktorja, andragoškem zboru in strateški konferenci RIC-a.
	Vodje projektov	Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje na sestankih vodij projektov, vodenje in sodelovanje na strokovnih aktivih in kolegijih direktorja, na strateški konferenci RIC-a in andragoškem zboru.
	Člani projektnih skupin	Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi in izvedbi evalvacije in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje na strokovnih aktivih, kolegijih direktorja, andragoškem zboru in na strateški konferenci RIC-a.
	Skrbniki in mentorji	Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, projektov in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje na strateški konferenci RIC-a.
	Administrativno-tehnično osebje	Sodelovanje pri merjenju organizacijske klime v zavodu in kolegijih direktorja, sodelovanje na strateški konferenci RIC-a.
2	Učitelji in drugi zunanji izvajalci	
	Učitelji v formalnih programih	Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, poklicne mature in zaključnega izpita, projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih.
	Učitelji in zunanji izvajalci v neformalnih programih	Sodelovanje pri evalvaciji programov in/ali projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih.
	Člani programskega odbora	Sodelovanje pri evalvaciji in načrtovanju programske ponudbe članov univerze za starejše, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.
3	Udeleženci	
	Udeleženci formalnih programov	Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.
	Udeleženci neformalnih programov	Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje v programskem odboru, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.

Zunanje interesne skupine:

	KDO	VLOGA
4	Ustanovitelj	
		Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta in poslovnega poročila ter realizacije letnega delovnega načrta, sodelovanje pri razvrščanju direktorja v plačni razred, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri imenovanju direktorja, sodelovanje pri izboru predstavnika ustanovitelja v svet zavoda.
5	Organi upravljanja	
	Svet zavoda	Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta in poslovnega poročila ter realizacije letnega delovnega načrta, sodelovanje pri razvrščanju direktorja v plačni razred, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri imenovanju direktorja, sodelovanje pri presoji poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih, vizije zavoda.
	Strateški svet Svetovalnega središča ISIO	Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta dejavnosti ISIO in projekta DIS, realizacije letnega delovnega načrta dejavnosti ISIO in DIS, sodelovanje pri presoji temeljnih dokumentov in dokumentov kakovost za dejavnost ISIO in DIS, sodelovanje pri razvojnih nalogah.
4	Financerji/naročniki	
		Sodelovanje pri evalvaciji programa in/ali projekta, sodelovanje na dogodkih.
5	Delodajalci	
		Sodelovanje pri evalvaciji programa in/ali projekta, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje pri razvojnih nalogah.
6	Partnerska mreža	
		Sodelovanje pri evalvaciji programov/projektov, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje pri razvojnih nalogah.

3. Presojanje in razvijanje kakovosti po standardu ISO 9001:2015

3.1. Vodstveni pregled

Vodstveni pregled poteka z lastniki procesov po zaključku koledarskega leta. Za leto 2021 je potekal 9. 2. 2022 po naslednjem dnevnem redu:

	DNEVNI RED 06/2017 VP RIC Novo mesto	NOSILEC	TERMIN
1.	Pregled zapisnika predhodnega VP	direktor	8.00-8.20
2.	Realizacija LDN	direktor, lastniki procesov	8.20- 8.40
3.	Realizacija planskih ciljev kakovosti – procesi in strateški načrt	Lastniki procesov	8.40-9.00

4.	Pregled preventivnih in korektivnih ukrepov • Preglednica nalog in ukrepov • Notranje evalvacije, presoje in samoocenitve • Usposabljanje in njegova učinkovitost Obravnavanje tveganj in priložnosti	SK	9.00 – 9.30
5.	Spremembe v sistemu vodenja kakovosti	SK	9.30 – 10.00
6.	Ocena ustreznosti in učinkovitosti sistema kakovosti	Lastniki procesov	10.00 – 10.20
7.	Predlogi in pobude	SK	10.20 – 10.40
8.	Razno	direktor	10.40 – 11.00

UGOTOVITVE K DNEVNEMU REDU:

Pregled realizacije ciljev v letu 2021

STRATEŠKA USMERITEV 1: Strokovna, razvojna in projektna odličnost		Enota	Posnetek stanja	Realizacija	Realizacija	Plan	Realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2019	2020	2021	2021
1	Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.	število	27	18	39	22	21
2	Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.	število	3	4	7	3	4
3	Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.	število	21	6	19	10	13
4	Število projektov prepoznanih kot 'dobre prakse'.	število	2	1	1	1	1
5	Delež uspešnega konkuriranja na razpisih za projekte, katerih prijavitelj je RIC.	%	33	63,6	80	65	87,5
6	Delež doseženih točk vseh prijavljenih projektov, katerih prijavitelj je RIC.	%	88	82,15	88,33	83	84,79
7	Število novih partnerjev pri projektih na letni ravni.	število	2	21	20	12	12
8	Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.	število	16	13	27	15	30
9	Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.	število	46	54	32	55	18
10	Število povabil za sodelovanje v strokovnih skupinah.	število	2	3	3	3	5
11	Delež ur zaposlenih za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur.	%	7,1	8,5	7,1	8,6	6,8
12	Prisotnost različnih organizacij na strokovnih dogodkih, okroglih mizah ...	število	/	87	76	89	90
13	Število novo razvitih programov splošnega, neformalnega izobraževanja.	število	12	11	21	11	17
14	Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI in OŠO.	indeks	2,1	1,2	1,5	1,4	1,47
15	Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.	indeks	1	1	1	1	1
16	Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.	%	92	93,4	93,33	94	91,5
17	Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila obiskovalcev spletnih strani in družbenih omrežji.	indeks	1	1,06	2,39	1,2	3,35

Pojasnila:

Realizirani cilji:

RIC Novo mesto je od januarja 2021 preko javne službe delno financiran iz proračunskega vira za svetovalno dejavnost in program osnovna šola za odrasle. Ostala programska ponudba zavoda je odvisna od uspešnosti na javnih razpisih in povabilih ter pridobljenih sredstvih po pogodbah. V letu 2021 smo oddali 21 prijav na razpise. Število odstopa od načrtovanega, kajti načrtovanih nacionalnih razpisov za leto 2021 ni bilo (Večnamenski romski center, Večgeneracijski center, Temeljne in poklicne kvalifikacije – 3. razpis, ...).

Uspešnost prijav ocenjujemo na podlagi kakovostnih partnerskih sodelovanj v novih projektih. Na tem področju smo presegli pričakovanja. Prejeli smo tudi 13 ponudb za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.

Kljub situaciji smo na razpisih uspešni v deležu konkuriranja na razpisih, in sicer čez 87 % od pričakovanega (65 %). V deležu točk vseh prijavljenih projektov pa smo dosegli malo višji procent od načrtovanega (84,8 % od 83 % načrtovanih). S sodelovanjem v novih projektih smo pridobili 12 novih partnerjev in dosegli načrtovani cilj.

V letu 2020 smo močno presegli načrtovano vrednost prispevkov v strokovnem tisku, zato smo objavam v strokovnem tisku veliko pozornosti namenili v letu 2021 in tako presegli število prispevkov iz leta 2020 in plan za leto 2021. Priložnosti za predstavitve na strokovnih srečanjih so se zmanjšale na podlagi ukrepov Vlade RS za zaježitev bolezni COVID-19, kar je posledično povzročilo manjše število izvedenih prispevkov. Z obema kazalnikoma smo sledili viziji o večji prepoznavnosti in vlogi tudi v slovenskem in evropskem prostoru.

Ne glede na situacijo smo lahko v skladu z načrti sodelovali v strokovnih skupinah in usposabljanjih ter na izobraževanjih. Gregor Sepaher bil član Strokovnega sveta RS za IO in član komisije za programe za pridobitev izobrazbe pri Strokovnem svetu RS za IO ter član Odbora razvojnega sveta za JV Sloveniji. Tina Kržišnik je sodelovala v delovni skupini Andragoškega centra Slovenije za pripravo novih pripomočkov za vrednotenje predhodno pridobljenih znanj, spretnosti in kompetenc. Brigita Herženjak je bila povabljena v skupino za pripravo svetovalnih pripomočkov za vrednotenje tujih jezikov v okviru ZISS ter v delovno skupino za pripravo promocijskega gradiva v svetovanju za odrasle v okviru ACS.

Delež ur zaposlenih na izobraževanjih je manjši, saj je bilo manj priložnosti, k temu pa so pripomogle tudi odsotnosti zaposlenih in posledica slabšega beleženja krajših izobraževanj, ki so potekala na daljavo.

V letu 2021 smo zabeležili višje število prisotnosti različnih organizacij na strokovnih dogodkih. Ugotavljamo, da so k temu prispevali aktualna vsebina dogodkov, želja po mreženju, poglobitvi sodelovanja, skupni interesi lokalnega, regijskega in nacionalnega okolja,

Razvojna dejavnost je bila usmerjena v razvoj 17 programov, in sicer smo razvijali različne vsebine za razvoj kompetenc odraslih v mednarodnih projektih ENTRE4ALL in TRIADE, domačih projektih Aktivne politike zaposlovanja za priseljence in v projektih Temeljne in poklicne kompetence ter Znanje za odličnost v neformalnem izobraževanju odraslih.

Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi glede na rezultate ostalih slovenskih šol. Trajanje izobraževanja v srednješolskih programih in programu osnovne šole za odrasle je v skladu s pričakovanji po osebnih individualnih načrtih udeležencev.

V letu 2021 smo imeli zaradi zajezev bolezni COVID-19 precejšnje izzive pri zaposlovanju zunanjih izvajalcev, saj je bil zahtevan pogoj PCT za nekatere nesprejemljiv. Posledično je skupni delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo nižji od načrtovanega.

Skupno število obiskov vseh spletnih strani in družbenih omrežij zavoda je višje od pričakovanega, saj smo z novimi partnerstvi in izobraževanjem na daljavo ustvarili nove spletne strani in profile na družbenih omrežjih (za leto 2021 je bil omogočen podrobnejši vpogled v število objav), upoštevan pa je tudi faktor objav na lokalnih brezplačnih spletnih straneh (mojaobcina.si in novomesto.si).

STRATEŠKA USMERITEV 2:		Enota	posnetek stanja	Realizacija		plan	realizacija
Odličnost poslovanja				Realizacija	Realizacija		
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2019	2020	2021	2021
1.	Stopnja rasti prihodkov.	indeks	1	0,98	0,83	1	0,96
2.	Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.	%	74,1	75,78	81,11	76	63,43
3.	Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.	%	68,41	74,09	78,60	74	61,75
4.	Indeks 'čistih' tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.	indeks	1	0,99	1,12	1,2	0,81

Pojasnila:

Realizirani cilji:

S pridobljenimi projekti smo hkrati pridobili možnost izvedbe programske ponudbe v primerljivem obsegu prejšnjih let, vendar je bila situacija v letu 2021 nekoliko težja zaradi izvedb posameznih programov pri določenih projektih (izvedb ni bilo oz. so bile predstavljene v naslednje leto). Iz tega naslova smo pridobili manj finančnih sredstev oz. smo jih prenesli v naslednje leto, ko bodo izvedbe programov dejansko potekale (nastanek dejanskih stroškov).

V letu 2021 (med letom) smo imeli zaključek nekaterih večjih večletnih projektov (projekt VNRC, VGC), kot tudi projektov E+. V letu 2021 smo imeli tudi spremenjen način financiranja dosedanjih projektov (BZ, SSU, ISIO, OŠO), ki je pozitivno vplival na naše finančno stanje (mesečna nakazila, v sklopu javne mreže beležimo OŠO in svetovanje SSU in ISIO). Nevarnosti, ki jih lahko pričakujemo v naslednjih letih oz. z njimi povezana tveganja/posledice vidimo v tem, da ni novih razpisov iz Evropskih socialnih skladov.

V letu 2021 ostajajo vsi strateški cilji iz odličnosti poslovanja pod načrtovanimi vrednostmi. Skupni prihodki zavoda v letu 2021 pa izkazujejo višje stanje glede na predhodno leto za 14,48 %. Navedeno izhaja iz povečanja javnih virov prihodkov.

STRATEŠKA USMERITEV 3:						Plan	Realizacija
Zadovoljstvo vseh vključenih		Enota	posnetek stanja	Realizacija	Realizacija		
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJ		2018	2019	2020	2021	2021
1.	Zadovoljstvo udeležencev programov z organizacijo.	1-5	4,6	4,7	4,76	4,7	4,7
2.	Zadovoljstvo udeležencev programov s predavatelji.	1-5	4,4	4,8	4,82	4,5	4,7
3.	Zadovoljstvo udeležencev programov z vsebino programov.	1-5	4,7	4,7	4,82	4,7	4,7
4.	Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a	1-5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9
5.	Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em.	1-5	4,3	4,6	4,67	4,6	4,9
6.	Zadovoljstvo naročnikov projektov.	1-5	5	5,00	5	5	5
7.	Zadovoljstvo zaposlenih	1-7 (1-5)	5,1	4,81	4,2	4,2	4,35
8.	Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih.	%	90	91,00	92	92	100
9.	Število družabnih dogodkov za partnerje/prostovoljce/izvajalce/zunanje sodelavce.	število	5	8,00	5	6	6
10.	Število odpovedi zaposlenih v letu	število	5	2,00	1	0	0

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Zadovoljstvo udeležencev spremljamo z evalvacijskimi vprašalniki, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo udeležencem e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju. Glede na to, da je bilo leto 2021 tako kot leto 2020 specifično zaradi COVID-a 19 in povečanega števila e-izobraževanj, smo morali tudi način evalviranja nekoliko prilagoditi.

V letu 2021 je bil v skladu s strateškim načrtom planiran ukrep temeljna prenova sistema evalvacij, z namenom pridobiti čim bolj realno povratno informacijo udeležencev (tudi kvalitativno). Ta ukrep smo zapisali v akcijski načrt za leto 2020, zaradi situacije s COVIDOM pa smo intenzivno delali na prenovi šele v letu 2021. Končana bo v letu 2022.

Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev spremljamo z evalvacijskimi vprašalniki in razgovori, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju, ter z osebnimi razgovori. V letu 2021 smo dosegli vse načrtovane kazalnike v zvezi z zadovoljstvom zunanjih sodelavcev z RIC-em. Merjenje zadovoljstva naročnikov projektov je potekalo v obliki razgovorov in je ocenjeno z najvišjo možno oceno.

Ocena zadovoljstva zaposlenih se je v letu 2020 merila z novo pripravljenim anketnim vprašalnikom. Z enakim vprašalnikom se je zadovoljstvo zaposlenih preverjalo v letu 2021. Na 5-stopenjski lestvici so zaposleni ocenili zadovoljstvo z oceno 4,35, kar je v skladu z načrtovanim in je višje glede na leto 2020 (4,2).

Vsi zaposleni so se udeleževali družabnih dogodkov, ki pa jih je bilo v letu 2021 manj kot običajno. V skladu z napovedjo smo realizirali družabne dogodke za naše partnerje, izvajalce, zunanje sodelavce, ki so potekali v nekoliko drugačni obliki od predvidene.

V letu 2021 nismo zabeležili nobene prekinitve delovnega razmerja s strani zaposlenih.

STRATEŠKA USMERITEV 4:		Enota	posnetek stanja	realizacija	plan	realizacija
Družbeno odgovorno delovanje						
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2020	2021	2021
1.	Število aktivnosti na področju izobraževanja in osveščanja zaposlenih ter širše javnosti o okoljsko sprejemljivem ravnanju, zdravem življenjskem slogu, trajnostnem razvoju ipd.	1-5	6	7,00	7	8
2.	Delež sodelujočih zaposlenih pri družbeno odgovornih akcijah v zavodu.	1-5	76	80,00	79	100
3.	Število donacij v dobrodelne namene.	1-5	5	5,00	5	5
4.	Število odobrenih pomoči pri pripravi seminarских, diplomskih in drugih nalog.	1-5	2	6,00	4	5
5.	Število sprejetih praktikantov v zavodu (študentska, pedagoško-andragoška praksa, pripravniki, udm idr.).	1-5	2	4,00	3	15

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vse načrtovane kazalnike v strateški usmeritvi 4 smo dosegli oziroma presegli. Vsi zaposleni so aktivno sodelovali pri različnih družbeno odgovornih akcijah v okviru zavoda. Še vedno ohranjamo Teden izobraževanja za trajnostni razvoj, v okviru katerega ponudimo množico aktivnosti na področju trajnostnega razvoja. Aktivnosti peljemo tudi v okviru polnega certifikata Družini prijazno podjetje in v okviru aktivnosti zdravje na delovnem mestu. Delavnice s tega področja so bile izpeljane tudi v okviru Tednov vseživljenjskega učenja, projekta SNIO, vsebine pa poskušamo vključiti tudi v nove programe. Dober odziv je bil na dobrodelne akcije. Prvo so izpeljale strokovne sodelavke in udeleženke programa Socialna aktivacija: sešile so blazince in jih podarile vrtcu v Romskem naselju; nadalje so udeleženke RIC-a sodelovale v akciji, pri kateri smo za Porodnišnico Novo mesto sešili in podarili hlačke za novorojenčke. V sodelovanju s Komunalo Novo mesto smo organizirali več čistilnih akcij v romskih naseljih. S promocijskim in pisarniškim materialom smo pomagali vrtcem, šolam in društvom.

Mladim smo omogočali tako pomoč pri pripravi seminarских in diplomske naloge (pomoč z informacijami in pri izvajanju anket). V letošnjem letu smo tako pomagali 5 osebam. 15 študentom, dijakom in drugim smo omogočali tudi opravljanje praktičnega izobraževanja.

Ocena uspeha glede na cilje in kazalnike

Vodstvo zavoda je v letu 2021 oblikovalo kriterije za oceno uspešnosti poslovanja zavoda na podlagi doseganja kazalnikov po posameznih strateških usmeritvah, ki jih upoštevamo tudi v tem poročilu, in sicer:

- Odlično: doseženih od 89 % do 100 % načrtovanih ciljev (oz. od 32 do 36),
- Zelo uspešno: doseženih od 73 % do 88 % načrtovanih ciljev (oz. od 26 do 36),
- Uspešno: doseženih od 59 % do 73 % načrtovanih ciljev (oz. od 21 do 36),
- Zadovoljivo: doseženih od 50 % do 59 % načrtovanih ciljev (oz. od 18 do 36),
- Nezadovoljivo: manj kot 50 % načrtovanih ciljev oz. 17 in manj.

Glede na zastavljene kratkoročne cilje in s tem povezane kazalnike ocenjujemo, da je zavod posloval zelo uspešno, saj je bilo izmed 36 zastavljenih kazalnikov doseženih oz. preseženih 29 kazalnikov ali 81 %.

Tudi na programskem področju smo izvedli vse načrtovane aktivnosti in izpolnili vse pogodbene obveznosti. Delo je bilo zaradi novih projektov in razporeditev zaposlenih v zavodu zahtevnejše, vendar je kljub temu potekalo nemoteno.

Obravnava tveganj in priložnosti

Novi standard kakovosti ISO 9001:2015 vzpostavlja pristop miselnosti usmerjene v tveganje, ki omogoča preventivno delovanje. Ocenjujemo, da tveganj, ki bi lahko bistveno vplivala na rezultat delovanja RIC-a v tem trenutku ni. Pri notranji presoji je bilo ugotovljenih nekaj tveganj, ki pa so obvladana in je verjetnost njihovega vpliva na rezultate delovanja nizka. Ukrepi za obvladovanje zaznanih tveganj so zajeti v tabeli Pregled realizacije programa ukrepov.

Vsekakor je sedaj priložnost, da bomo kulturo razmišljanja o tveganjih in priložnostih ozavestili ter spodbujali med vsemi zaposlenimi.

3.2. Spremljanje zadovoljstva udeležencev

V skladu s Poslovníkom kakovosti strokovni delavci zavoda redno izvajajo evalvacije o zadovoljstvu različnih subjektov v programih, projektih in na dogodkih RIC-a. Evalvacije potekajo po navodilih o evalvaciji programov in projektov, rezultati o izvedenih evalvacijah pa so predstavljeni v posameznih evalvacijskih poročilih, ki jih pripravijo vodje projektov in jih predstavijo na kolegijih direktorja, na strokovnih aktivih in andragoških zborih. Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev za leto 2021 predstavlja podatke o vseh izvedenih evalvacijah z udeleženci in vključuje ukrepe za izboljšanje.

- **Subjekti evalvacije**

Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev predstavlja tisti del rezultatov izvedenih evalvacij, ki se nanaša na izobraževalno in svetovalno delo z udeleženci projektov in programov. Podatki o merjenju organizacijske klime za zaposlene, zadovoljstva partnerjev in naročnikov so predstavljeni v poročilih lastnikov procesa.

- **Vsebina evalvacij z udeleženci**

Posamezne evalvacije programov, projektov in dogodkov so vsebovali podatke o

- zadovoljstvu udeležencev s predavatelji,
- zadovoljstvu udeležencev z organizacijo,
- zadovoljstvu udeležencev z vsebino,
- zadovoljstvu udeležencev z dogodki RIC-a in
- predlogih za izboljšave.

V nekaterih evalvacijah o zadovoljstvu udeležencev se vprašanja nanašajo tudi na druge vsebine (zadovoljstvo s spletno učilnico, z gradivi, z nastanitvijo ali aktivnostmi v tujini ipd.), ki jih strokovni delavci vključijo v skladu z zahtevami naročnika programa ali projekta oziroma zaradi specifičnosti programa in projekta.

- **Potek evalvacij z udeleženci**

Strokovni delavci zavoda so v letu 2021 izvedli evalvacije o zadovoljstvu udeležencev v projektih glede na Letni delovni načrt zavoda.

Za potrebe evalvacije so strokovni delavci uporabili instrumentarij, ki je bil vnaprej pripravljen (anketni vprašalniki, opomniki za razgovor) oziroma so ga sami pripravili (spletne ankete, evalvacijski pogovor ...).

Evalvacije so potekale med in ob zaključku izobraževanja ali dogodka.

- Povprečna ocena zadovoljstva vseh vključenih udeležencev v evalvacije v letu 2021 je:

V večini projektov smo pridobili podatke o zadovoljstvu udeležencev z organizacijo, vsebino in izvajalcem. V nekaterih projektih (osnovna šola za odrasle, dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene, mednarodni projekti ...) smo zaradi narave vsebine izvedli evalvacijo s posebej pripravljenimi vprašalniki, s katerimi smo ugotavljali zadovoljstvo udeležencev z drugimi vsebinami.

Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev je:

a) v neformalnih in formalnih programih:

- z organizacijo programov: 4,72
- z vsebino programov: 4,72
- z izvajalci programov: 4,74

b) na dogodkih:

- 4,89

- Predlogi in ukrepi za izboljšave

Iz ugotovljenih stanj in predlogov za izboljšave sledijo smiselni ukrepi, ki jih je potrebno upoštevati pri naslednjih izvedbah programa/projekta ali dogodka. Ukrepe je smiselno upoštevati pri vseh aktivnostih, ki se odvijajo v zavodu oz. pod njegovo organizacijo, saj se lahko podobne pomanjkljivosti pojavijo v vseh programih/projektih oz. pri organizaciji dogodkov.

PROGRAM/ PROJEKT/ DOGODEK	UGOTOVITVE/ PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVO	UKREPI
Program osnovna šola za odrasle	Evalvacije, ki smo jih izvedli v letu 2021, kažejo na sorazmerno dobro kakovost organizacije in izvedbe projekta, hkrati pa kažeta na vrsto izboljšav, ki jih je potrebno načrtovati na posameznih področjih, da bo bolj kakovostno izvedeno andragoško delo v smislu izkoriščanja možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka, da bo izvajanje izobraževalnega dela bolj prilagojeno motiviranim posameznikom, da bodo izkoriščene možnosti za različne podpirne oblike, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu, da bodo izkoriščene možnosti spletne učilnice	- Izkoristiti možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka. - Izvajati izobraževalno delo bolj prilagojeno motiviranim posameznikom. - Izkoristiti možnosti za različne podpirne oblike pomoči, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu. - Izkoristiti možnosti spletne učilnice tako za zunanje sodelavce kot za udeležence. - Upoštevati sporočila zunanjih sodelavcev pri načrtovanju usposabljanja, razvoju gradiv in delu strokovnega aktiva OŠO.

	tako za zunanje sodelavce kot za udeležence ... Ocena zadovoljstva z organizacijo in počutjem je pričakovana, ravno tako z vsebino. Udeleženci so najvišje ocenili učitelje v programu, na podlagi česar ocenjujemo, da so z njimi vzpostavili dober stik in ustvarili osnovne pogoje za delo. Ugotovitve evalvacije bodo ob spremljanju izvajanja projekta podlaga za načrtovanje ukrepov za izboljšave v letu 2022. Še posebej si bomo prizadevali, da bomo upoštevali sporočila zunanjih sodelavcev pri načrtovanju usposabljanja, razvoju gradiv in delu strokovnega aktiva OŠO.	
Splošno neformalno izobraževanje odraslih (SNIO)	Evalvacija programov, ki smo jih izvajali v sklopu programov SNIO kaže na visoko zadovoljstvo udeležencev z vsebino, izvajalci in organizacijo: - Zadovoljstvo z organizacijo programa: 4,9 - Zadovoljstvo z izvajalci programa: 4,9 - Zadovoljstvo z vsebino programa: 4,9	- Razvijati nove programe splošno neformalnega izobraževanja odraslih - Ponuditi tiste vsebine programov, ki so trenutno aktualni (razvoj IKT kompetenc, zdravje na delovnem mestu)
Študijski krožki	Pripombe udeležencev upoštevamo pri oblikovanju novih prijav študijskih krožkov. Komentarji udeležencev: - uživanje z vnuki – vnukinjo, počutila sem se odlično, uživala. Določene stvari sem prvič videla – robotiko. - Predavatelji so bili zelo doživeti. - Smo bili luškana in majhna skupina in imeli smo zanimive vsebine, vsi so bili prijazni, zelo dobra izkušnja, super, prijazni, novi ljudje, vedoželjni. Komentarji o organizaciji: - obveščeno vse, vedno vse lepo obveščeno, poklicano, krasni prostori. - Smo bili dobro obveščeni, je bilo v naravi, koristno za zdravje, vse je bilo dobro organizirano, vse je potekalo v komunikaciji, o vsem smo bili obveščeni. Komentarji z vsebinami programa: - novi programi – robotika, naučila sem se nekaj novega.	- Ohranjati dejavnost tudi v letu 2022. - Ohranjati dinamičnost podajanja vsebin s čim več praktičnimi delavnicami. - Kreirati vsebine za različne starostne skupine in upoštevati njihove potrebe. - Upoštevati smernice trajnostnega razvoja.

		- Vsebina je bila zares krasna, kot rečeno določenih vsebin nisem niti vedela kaj vse se da z otroki. - Poučne in zanimive vsebine, nekatere zelo uporabne, zelo pomembne vsebine, povedane na drugačen in zanimiv način, ogromno informacij o zeliščih, raznolike delavnice, kulsko, program dobro pripravljen. Zaključek to, da je iz vsega nastala pravljica je res doprinos, po dolgem času sem se vključila v izobraževanje, zares krasno. Pa še z vnukinjami sem delila to, kar sem po poklicu, risanje, to mi je bilo v čast, predstavitev poklicev in ljudi, ki so prišli in se predstavili, druženje z vnuki in vnukinjami, hvala vam, nadaljujte z uspešnim delo, krasno in navdihujoče. Pri vseh delavnicah je bil najbolj zanimiv praktičen del delavnice, od pletarjenja, do zeliščarstva, apiturizma, do tega da sem si naredila naravno kremo. Delavnice so bile razgibane, raznolike in informativne, sploh mladim srednješolcem, spoznaš prijatelje in dobiš hobi program.	
Univerza starejše	za	Ključne ugotovitve: Glede počutja so nam sporočili, da uživajo v programu in druženju ter načinu poučevanja, počutijo se prerojeni, sproščeno, navdihujoče, jim je pestro, zanimivo in prilagojeno njihovim sposobnostim, se imajo lepo. Za organizacijo so sporočili, da smo izbrali dobro profesorico, da smo jih obvestili tudi preko telefona, ker nimajo računalnika, jim je všeč stalen prostor in termin, so pa omejeni zaradi nošenja mask pri petju in prezračevanja prostorov. Glede vsebine menijo, da so raznolike, da so zelo nazorno in strokovno izpeljane, da je strokovno izobraževanje in pester program in vsestransko. Glede izvajalcev so vsesplošno izjemno zadovoljni. Pri rubriki kaj so osebno pridobili s tem, ko so obiskovali program so zapisali, da je šlo za poglobitev že znanega in večje	- Povezati aktivnosti univerze z drugimi projekti in dejavnostmi v okolju in tako širiti pestrost program. - Upoštevati in ohranjati vsebine, ki so pri članih dobro sprejete. - Privabiti izvajalce, ki so pri ciljni skupini starejših dobro sprejeti. - Omogočiti čim več aktivnosti v naravi, da se preprečijo ovire zaradi epidemioloških ukrepov.

	razumevanje, da jih program veseli, sprošča in bogati, jih napolni in obogati življenje ter da pridobijo veliko znanja na sproščen način. Udeleženci bi program priporočili tudi svojim prijateljem oz. drugim za razvedrilo, ker se imajo super in jim širi obzorja, znanje ter spoznaš nove ljudi, je poučno, sproščeno, prijetno in zabavno. Udeleženci so se nam na koncu želeli še zahvaliti za lepe preživete trenutke in udejstvovanje ter želijo nadaljevati jeseni brez omejitvenih ukrepov (epidemioloških). Predlogi izboljšav: /	
Središče za samostojno učenje	Po ocenah in odgovorih sodeč predlagamo, kar smo deloma že uvedli: - vključevanje izvajalcev ali prostovoljcev za dodatno strokovno učno pomoč pri samostojnem učenju; - boljša vzpostavitev organiziranega samostojnega učenja s pomočjo zunanjih izvajalcev (javni delavci, prostovoljci); organizirano samostojno učenje za jezike in računalništvo, predvsem za starejše.	- Iskati možnosti sodelovanja s prostovoljci in zunanjimi izvajalci za izvedbo organiziranega samostojnega učenja. - Širiti aktivnosti na dislokacije Svetovalnega središča Novo mesto.
Programi javnih del - PRPS	Po ocenah lahko presodimo, da so bili udeleženci na splošno zadovoljni z izvedeno učno pomočjo v sklopu programa PRPS. Takšna pomoč se je po dolgoletnih izkušnjah izkazala za pomembno za uspešno opravljanje šolskih obveznosti. Kot nepogrešljivi pa so bili zaposleni na javnem delu tudi pri vseh ostalih nalogah, ki so jih izvajali skupaj s strokovnimi delavci RIC-a. Hkrati pa ocenjujemo, da smo pri samih zaposlenih na delovnem mestu JD PRPS vzbudili občutek kariernega napredka in uspešnosti, kar je pripomoglo tudi k boljšemu socialno ekonomskemu statusu. Iz zgoraj omenjenih je pomembno, da tudi v nadaljevanju obdržimo program.	- Sodelavce na javnih delih sprejeti in spoštovati kot redno zaposlene. - Nuditi podporo javnim delavcem pri kariernem razvoju. - Ohraniti program tudi v bodoče.
Tedni vseživljenjskega učenja	Udeležencem je bilo na prireditvah všeč, bilo jim je zanimivo, koristno, uporabno, zabavno, kratko in jedrnat, prepričljivo, sproščujoče, dobro zamišljeno, poučne teme, odlične izvedbe, odlična	- Ohranjati kakovost aktivnosti na obstoječem nivoju. - Pri izboru vsebin aktivnosti sodelovati s projekti v okolju in zunaj njega.

	organizacija, dobre ideje, se zahvaljujejo organizatorjem in izvajalcem, si želijo še več takih predavanj in z veseljem še pridejo.	- Prilagoditi vsebine potrebam lokalnega okolja pri vseživljenjskem vključevanju v izobraževanje.
Svetovalna dejavnost v IO - ISIO	Iz analize podatkov sledi, da je svetovalna dejavnost zelo pomembno področje pri podpori za vključevanje odraslih v izobraževanja in ugotavljanje in dokumentiranje znanja. Za kakovostno nadaljevanje in razvoj dejavnosti je potrebno še: - Dobro sodelovanje strateških in strokovnih partnerjev na lokalnem, regijskem in nacionalnem nivoju - Okrepiti število dislokacij in mobilnih/info točk za doseganje ranljivih ciljnih skupin in informiranje splošne javnosti - Sprotno spremljanje rezultatov, učinkov in kakovosti dela	- Za razvoj dejavnosti sodelovati s strateškimi in strokovnimi partnerji na lokalnem, regijskem in nacionalnem nivoju. - Okrepiti število dislokacij in mobilnih/info točk za doseganje ranljivih ciljnih skupin in informiranje splošne javnosti. - Sprotno spremljati rezultate, učinke in kakovost dela.
Regijski festival zaTE	Predlogi za izboljšavo so se oblikovali v evalvacijskih pogovorih z vsemi akterji.	<u>Predlogi izboljšav:</u> - Ohraniti program na tem nivoju: analiza trga dela pred pripravo programa, e-oblika programa, spletne povezave do opisov dogodkov, pravočasna priprava v spomladanskem času, izvedba v septembru, povezovanje s strategijami regije. - K sodelovanju motivirati še več partnerjev in inštitucij za pripravo predstavitev filmčkov. - Objava festivala v različnih medijih in vključenost vseh partnerjev pri promociji (ne le za svoje dogodke, ampak širše). - Ne glede na situacijo ponuditi tudi aktivnosti na daljavo. - Partnerji bodo tudi v letu 2022 poskusili z več lokacijami (dislokacije, mobilne točke, stojnice). - Partnerji bodo tudi v prihodnje zbirali prijave na dogodke, saj se je to izkazalo kot dobra informacija za prilagoditev vsebine potrebam in interesom obiskovalcev. V primeru več prijavljenih obiskovalcev se dogodek izvede večkrat za manjše število ljudi. - Festival je tudi priložnost za predstavitev novih pripomočkov in orodij – to je potrebno še poglobiti. - Festival je tudi priložnost za predstavitev dobrih primerov praks. Na tem področju se bodo partnerji dodatno potrudili.

Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022	Natančnejše analize, ki so zelo obsežne, so opredeljene v letnem poročilu projekta 2021, ki se nahaja v arhivu projekta.	- V letu 2022 nadaljevati s pripravami za nadaljevanje aktivnosti znotraj javne mreže svetovalne dejavnosti. - Nadaljevati s promocijskimi aktivnostmi projekta tudi v letu 2022, predvsem s predstavitvijo relevantnih podatkov in dobrih praks za motiviranje odraslih za vključitev v svetovalno dejavnost.
Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2018-2022	Zadovoljstvo udeležencev vseh spremljanih področij dosega zastavljene vrednosti. Nižja je ponovno ocena zadovoljstva z delom na daljavo, kljub temu, da smo tako, kot smo predvideli lani, tako udeležence, kot predavatelje dodatno individualno usposabljali za delo na daljavo in jih motivirali za takšen način učenja. Ugotavljamo, da se je nižja ocena pri evalvaciji dela na daljavo pokazala pri mnenju o koristnosti takšnega načina dela ter pri primernosti gradiv. Kljub nižji oceni, menimo, da so udeleženci in predavatelji nekaterih programov način dela na daljavo sprejeli in ga »posvojili« do te mere, da so ob bolniških odsotnostih sami prosili za udeležbo v programu preko Zoom aplikacije, kar smo jim tudi omogočili. Tako je kar nekaj srečanj različnih programov potekalo v kombinaciji v živo in na daljavo hkrati.	- Izboljšati izvedbe na daljavo – večjo pozornost bomo posvetili predvsem motivaciji in predstavitvi pozitivnih plati izobraževanja na daljavo; hkrati pa predavatelje poskušali motivirati za uporabo raznolikih gradiv in aplikacij, ki udeležence aktivirajo in jih ohranjajo aktivne tudi pri delu na daljavo (kot npr. uporaba breakout rooms, jam board-a,...).
Teden izobraževanja za trajnostni razvoj	Iz prejetih ocen je razvidno, da so bili udeleženci dogodkov z izvedbo zelo zadovoljni. Trije načrtovani dogodki niso bili ocenjeni – dva sta odpadla, en ni imel obiskovalcev. Kljub slabšemu obisku dogodkov zaradi vseh okoliščin, so bili obiskovalci z izvedbami dejavnosti zadovoljni. Na samo eni evalvaciji je bila podana najnižja ocena, a je izvajalka povedala, da je šlo za »navihanost in nagajanje« enega od udeležencev. Evalvacijo smo kljub temu upoštevali pri splošni oceni. V javnem mnenju opažamo porast interesa za trajnostni razvoj in razumevanje samega pojmovanja in pomembnosti tega izraza. Veseli smo, da lahko udeležencem naših delavnic še dodatno pojasnimo možnosti sodelovanja, ki bodo blagohotno vplivale na naše okolje.	- V letu 2022 dati večji poudarek na smernice in vsebine trajnostnega razvoja. - Organizirati aktivnosti, ki odgovarjajo potrebam lokalnega, regijskega in nacionalnega okolja.
Večgeneracijski center Skupaj	Skupaj povzete ugotovitve in povratne informacije vključenih v evalvacijo:	Splošne ugotovitve ob zaključku projekta so pozitivne in odzivi na potek,

	»Sodelovanje je bilo zelo uspešno, saj smo s projektom VGC izboljšali kvaliteto življenja oseb z intelektualno oviranostjo. Približali smo se njihovim željam in potrebam. Pohvalila bi angažiranost organizatorjev in izvajalcev projekta in dobro promocijo.« » Vsekakor bi bilo nadaljevanje izvajanja projekta dobrodošlo. Velika škoda bo, če se vzpostavljene povezave med vodji projekta, izvajalci in ciljnim uporabniki, koristniki aktivnosti ne bodo nadaljevale. Predlagam, da se VGC skuša "ohraniti pri življenju" na prilagojen način (npr. aktivnosti 1-2 krat mesečno na stalne termine, počitniške delavnice za otroke, učna pomoč s prostovoljci ...).« »Lekcije so malo prehitevale, pogrešala sem malo drugačen pristop.« »Predavatelji se niso usposobili za delo v novih razmerah.« »Zahtevnost znanja bi morala biti večja.« » Aktivnosti na daljavo so bile dobro organizirane. Posebej bi pohvalila vsebine predavanj- delavnic, ki so bile prilagojene tudi starejšim. Meni osebno je bila všeč pestrost.« » Za izkušnjo izvajanja aktivnosti na daljavo je bilo potrebno nekaj vzpodbude, da so poslušalci sodelovali tudi v živo (ne samo preko sporočil v »klepetu«) in je bilo tako tudi bolj sproščeno, prijetno vzdušje za vse. Vesela in zadovoljna sem z zanimanjem in sodelovanjem, ki so ga pokazali.« » Pohvala: zelo pestra izbira tem, sodelujočim izvajalcem in zaposlenim na RIC-u, zadolženih za projekt.«	organizacijo in vsebino projekta zelo ugodne, zato jih bo potrebno smiselno upoštevati tudi pri morebitnem nadaljevanju oz. novem projektu.
Večnamenski romski center Novo mesto	Ugotavljamo, da je potrebno ciljno skupino motivirati tudi za aktivno državljanstvo. Več aktivnosti je potrebno organizirati za ozaveščanje članov romske skupnosti o možnostih: - za prijave na različne razpise (npr. subvencioniranje izobraževanja, nepovratna sredstva za različne namene – streha, okna, prijave na natečaje, projekte ...) - sodelovanja v različnih telesih organov (član društva, romski svetnik, predstavništvo ...) - prostovoljstva - sodelovanja na razstavah (umetnost, kulinarika ...)	Ob zaključku projekta predlagamo, da se ponovno vzpostavi mobilna svetovalna služba za Rome, v sklopu katere ugotavljamo potrebe posameznikov in romske populacije k večjemu in aktivnejšemu vključevanju v izobraževanje odraslih.
APZ - Posebni program za etnično skupino Romov: Osnovno opismenjevanje za etnično skupino Romov	Pomemben vidik dela je opolnomočenje ciljnih skupin za prenos znanja na različna področja vsakodnevnega življenja. Aktivnosti morajo tudi v prihodnje vključevati vsebine, ki so pomembne ciljni skupini (finančno opismenjevanje, medsebojno uspešno komuniciranje in komuniciranje v okolju, preprečevanje in uspešno reševanje	- V aktivnosti vključevati vsebine, ki so koristne za ciljno skupino in pomembne tako v vsakdanje življenje kot za nastop na trgu dela.

	konfliktov ...). Z vidika bivanjskih razmer pa je potrebno podpirati aktivnosti lokalnega okolja in sodelovati z njimi pri uresničevanju osnovnih življenjskih potreb in posledično spodbuditi razvijanje temeljnih in poklicnih kompetenc za nastop na trgu dela.	
APZ - Slovenščina kot drugi in tuji jezik – vstopna raven (A1)	Na podlagi evalvacijskih pogovorov v obeh skupinah smo: - prilagodili urnik izvajanja - izvedli individualna srečanja za tiste, ki so se vmes zaposlijo - omogočili dodatno podporo svetovalcev IO pri učenju (svetovanje pri spremljanju in samostojnem učenju) - pripravili dodatno učno gradivo za šibkejšo in naprednejšo udeležence - prilagodili ritem učenja vsem udeležencem - podpirali udeležence pri prijavi na izpit - omogočili srečanje s članico izpitne komisije - ipd. Pri evalvaciji se nismo posluževali pisnega pripomočka. Zadovoljstvo je bilo ves čas visoko in udeleženci so program na vseh ravneh (izvajalec, organizacija, vsebina) ocenili s 5 na lestvici od 1 do 5 (najmanj do največ).	- Pripraviti osebni izobraževalni in akcijski načrt pred vstopom v programa zaradi prepoznavanja ovir (prevoz, varstvo otrok ...) in ugotavljati predhodno pridobljeno znanje. - ZRSZ je potrebno opozoriti, da napotujejo tujce iz sorodnih jezikovnih skupin (albansko, slovansko, romansko, germansko ...), sicer je izvedba programa skoraj nemogoča. - Ob vstopu v program je treba ugotoviti tudi nivo pismenosti, saj se srečujemo z osebami, ki so nepismeni. - Biti fleksibilen pri pripravi urnika in omogočati dokončanje programa tudi za tiste, ki se vmes zaposlijo. - Nuditi podporo svetovalcev IO pri učenju in prijavi ter prijavi na izpit. - Spremljati primernosti učnega gradiva za udeležence – morebitna priprava dodatnega gradiva. - Organizirati srečanje s članom/člani izpitne komisije za izgubo strahu udeležencev – to je za njih velika stresna situacija.
VšečkAM in GREM – karierni center za mlade	Na evalvaciji ni bilo pripisanih pripomb, šole si želijo nadaljevanje sodelovanja.	- Nadaljevati s spremljanjem zadovoljstva udeležencev aktivnosti.
TRIADE 2.0	Projekt smo predstavljali predvsem strokovni javnosti ter prejeli pozitivne povratne informacije z njihove strani z vidika uporabnosti naših projektnih rezultatov. Določene organizacije so podpisale pismo o nameri, da bodo projektne rezultate tudi po zaključku našega projekta uporabljale pri svojem delu (Želva, Šent, ZRSZ, CSD, Sonček, Sožitje...). Vsekakor pa bomo projektne rezultate implementirali v naše delo z osebami s posebnimi potrebami, tako na področju svetovalne dejavnosti kot tudi neformalnega izobraževanja.	- Še naprej implementirati projektne rezultate.

Aktiviraj se v Novem mestu in Črnomlju	Po ocenah lahko presodimo, da so bile udeleženke na splošno zadovoljne z izvedbo aktivnosti. So pa vsem udeleženkam všeč aktivnosti, kjer lahko ustvarjajo in so proaktivno naravnane (kuharske delavnice, nabiranje zelišč,...) ter jutranja skupna kava ob neformalnem pogovoru. Kljub prekinitvam programa, ugotavljamo, da motivacija udeleženk sicer rahlo upade, vendar jo ob vztrajnem vzdrževanju stikov uspemo obdržati na dovolj visokem nivoju, da udeleženke v program rade prihajajo. Pri delu v naslednjem letu bomo uvajali izboljšave glede na rezultate evalvacije in sprotne ugotovitve – kolikor se bo dalo v okviru aktivnosti vpletati želje udeleženk, jih bomo upoštevali.	- Na podlagi rezultatov evalvacij v program vključevati ustvarjalne aktivnosti, ki spodbujajo proaktivnost udeleženk, v skladu z razpisom in prijavnico projekta.
Znanje za odličnost v neformalnem izobraževanju odraslih - NIPO	Po ocenah lahko presodimo, da so bili udeleženci na splošno zadovoljni z izvedbo usposabljanj. Pri delu v naslednjem letu bomo uvajali izboljšave na področju dela na daljavo, saj se je v evalvaciji izkazalo, da je to področje, na katerem imamo še nekaj manevrskega prostora za izboljšanje – predvsem v smislu bolj aktivnega vključevanja udeležencev tudi pri delu preko Zooma.	- Izboljšati motivacijo odraslih za izobraževanje na daljavo. - Posledično prispevati k večji dinamičnosti in usposobljenosti izvajalcev izobraževanja na daljavo.
ENTRE4ALL	Na podlagi povratnih informacij pridobljenih v procesu evalvacije aktivnosti C2 ter pilotnega testiranja smo razvoj rezultatov projekta sproti prilagajali. Povratne informacije kažejo na to, da so rezultati projekta primerni za vse ranljive skupine odraslih, ki potrebujejo spodbudo za prve začetke na področju podjetništva. Projekt smo v letu 2021 predstavljali predvsem strokovni javnosti ter prejeli pozitivne povratne informacije z njihove strani z vidika uporabnosti naših projektnih rezultatov. Strokovno javnost smo vključili tudi v C1 aktivnost ter zaključni dogodek projekta. Povratne informacije evalvacij so pokazale, da so rezultati projekta primerni za uporabo v mreži svetovalnih središč in središča za samostojno učenje za delo z ranljivimi skupinami ter v drugih organizacijah, ki delajo z osebami s posebnimi potrebami (Želva, Šent) oz. drugimi ranljivimi skupinami (npr. DRPD Novo mesto). V letu 2022 načrtujemo nadaljnje	- Nadaljevati z aktivnostmi implementacije projektnih rezultatov.

	sodelovanje z ACS za zagotavljanje uporabe rezultatov v mreži.	
Re.M.I.D.A.	Projekt smo v letu 2021 predstavljali predvsem strokovni javnosti na regijskem, nacionalnem oz. mednarodnem nivoju ter prejeli pozitivne povratne informacije z njihove strani z vidika uporabnosti naših projektnih rezultatov, ko bodo le-ti dokončani. Na podlagi povratnih informacij pridobljenih v procesu evalvacije projektnih rezultatov bomo rezultate dopolnili. Ključne ugotovitve bomo podali ob zaključku projekta.	- Dopolniti projektne rezultate na podlagi evalvacij. - Implementirati projektne rezultate.
REVEAL	Projekt smo v letu 2021 predstavljali predvsem strokovni javnosti na regijskem, nacionalnem oz. mednarodnem nivoju ter prejeli pozitivne povratne informacije z njihove strani z vidika uporabnosti naših projektnih rezultatov, ko bodo le-ti dokončani. Na podlagi povratnih informacij pridobljenih v procesu evalvacije projektnih rezultatov bomo rezultate dopolnili. Ključne ugotovitve bomo podali ob zaključku projekta.	- Dopolniti projektne rezultate na podlagi evalvacij. - Implementirati projektne rezultate.
STEPin	Projekt smo v letu 2021 predstavljali predvsem strokovni javnosti na regijskem, nacionalnem oz. mednarodnem nivoju ter prejeli pozitivne povratne informacije z njihove strani z vidika uporabnosti naših projektnih rezultatov, ko bodo le-ti dokončani. Na podlagi povratnih informacij pridobljenih v procesu evalvacije projektnih rezultatov bomo rezultate dopolnili. Ključne ugotovitve bomo podali ob zaključku projekta.	- Dopolniti projektne rezultate na podlagi evalvacij. - Implementirati projektne rezultate.

4. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih v skladu s kazalniki kakovosti v IO

4.1. Samoevalvacija

V letu 2018 smo pričeli z novim triletnim ciklom samoevalvacije. V ta namen smo pripravili samoevalvacijski načrt, po katerem uresničujemo potek samoevalvacije. Samoevalvacija je trajala od marca 2018 do novembra 2019, saj je bila znotraj nje opravljena obsežna naloga na področju

vodenja in upravljanja s podpodročjem vodenje in kazalnikom *dolgoročni in kratkoročni cilji*. Rezultat samoevalvacije pa so bila nova izhodišča za pripravo strateškega načrta za obdobje 2019-2023. Še v letu 2019 smo na podlagi samoevalvacijskega poročila pripravili strateški načrt zavoda za obdobje 2019-2023. V letih 2021 in 2022 smo nato v akcijskem načrtu začrtali naloge, ki izhajajo iz samoevalvacijskega poročila in podpirajo doseganje ciljev v strateškem načrtu zavoda.

Natančnejši potek samoevalvacije je opredeljen v samoevalvacijskem poročilu za leto 2018 in 2019, ki je objavljen na spletni strani zavoda.

4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija

Na podlagi samoevalvacijskega poročila iz leta 2019 smo v februarju 2021 v komisiji za kakovost pripravili akcijski načrt. Akcijski načrt so obravnavali člani kolegija direktorja, člani Andragoškega zbora, z njim smo ob predstavitvi poročila o kakovosti seznanili tudi člane Sveta zavoda. V letu 2021 smo realizirali večino nalog, le te pa dokončno ovrednotili na februarski seji komisije za kakovost.

Realizacija akcijskega načrta 2021

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Vodenje in upravljanje			
Podpodročje: Razvoj osebja			
Kazalnik kakovosti: Strokovna identiteta izobraževalcev odraslih			
Standard kakovosti: Vsi, ki sodelujejo pri načrtovanju in/ali izpeljavi izobraževanja odraslih, skrbijo za uveljavljanje svoje strokovne vloge ali identitete izobraževalca odraslih.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti spremljanju kakovosti dela zaposlenih RIC-a.	1	Izvesti letno razvojno strateško konferenco z zaposlenimi na temo kakovost dela zaposlenih v RIC-u.	Letna razvojna strateška konferenca je bila izpeljana 8. junija 2021 na temo ocenjevanje delovne uspešnosti.

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje			
Podpodročje: Promocija izobraževanja odraslih			
Kazalnik kakovosti: Usmerjena promocija izobraževanja odraslih			
Standard kakovosti: Organizacija dejavno načrtuje in izpeljuje usmerjeno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnimi skupinami, z njo poudarja posebne vidike, cilje in možnosti tega izobraževanja.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA

Na podlagi samoevalvacijskega poročila in strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti predstavitev RIC-a v strokovni javnosti. Nerealizirana naloga iz leta 2020.	2	V letu 2021 bomo dopolnili obstoječa navodila za pripravo in izvedbo predstavitev na strokovnih srečanjih in objav v strokovnem mediju.	Obstoječa navodila so pripravljena.
---	---	---	-------------------------------------

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Rezultati			
Podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev			
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem			
Standard kakovosti: Udeleženci so zadovoljni z izobraževanjem v organizaciji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in strateškega načrta ugotavljamo, da je treba posodobiti sistem evalvacij udeležencev izobraževanja odraslih. Nerealizirana naloga iz leta 2020.	3	V letu 2021 bomo temeljito prenovili sistem evalvacij z udeleženci izobraževanja.	Sistem je bil prenovljen.
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem			
Standard kakovosti: Udeleženci so zadovoljni z izobraževanjem v organizaciji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in strateškega načrta ugotavljamo, da je treba vzpostaviti sistem evalvacij naročnikov projekta. Nerealizirana naloga iz leta 2020.	4	V letu 2021 bomo vzpostavili model evalvacij naročnikov projekta.	Naloga je še v teku, zaključili jo bomo do 30. 6. 2022.

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Izpeljava izobraževanja			
Podpodročje: Učni viri			
Kazalnik kakovosti: Vrste učnih virov			
Standard kakovosti: Učitelji, svetovalci, mentorji in udeleženci v izobraževanju uporabljajo raznolike učne vire.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Zaradi izvajanja javne službe v svetovalni dejavnosti in na področju osnovnošolskega izobraževanja bomo presojali zbirko učnih virov v zavodu.	5	V letu 2021 bomo pripravili seznam različnih vrst učnih virov, ki se nahajajo v zavodu.	Naloga je še v teku. Seznam različnih učnih virov je narejen, do 30. 4. 2022 ga bomo še tehnično uredili.
	6	V letu 2021 bomo uredili (e-) knjižnico za dostop do učnih virov zaposlenim, zunanjim sodelavcem in udeležencem izobraževanja.	Naloga je še v teku. Knjižnica je vzpostavljena in se nahaja v prostoru ob središču za samostojno učenje v pritličju zavoda. Do 30. 4. 2022 bomo pripravili navodila za dostop in izposajo gradiva.

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Razvoj osebja			
Podpodročje: Razvoj osebja in ustvarjalno ozračje			
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo osebja			
Standard kakovosti: Osebe, ki sodeluje pri načrtovanju in izpeljavi izobraževanja odraslih, je zadovoljno z delovnimi razmerami, odnosi, s svojimi pristojnostmi in pravicami, z možnostjo strokovne samouresnitve.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti spremljanju dela predavateljev.	7	V letu 2021 bomo vzpostavili model spremljanja dela predavateljev.	Model je pripravljen.

5. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih v skladu s kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v IO

V letu 2017 smo pričeli z novim dvoletnim ciklom samoevalvacije 2017-2018 v skladu z modelom kakovosti ISIO. Na predlog Andragoškega centra Slovenije (ACS) smo zaradi njihove priprave smernic za izvajanje svetovalne dejavnosti in prekinitve koordinacije samoevalvacije, cikel podaljšali za eno leto. Tudi za leti 2020 in 2021 smo bili s strani ACS seznanjeni z informacijo, da koordinirane samoevalvacije ne bo.

Pri presojanju kakovosti svetovalne dejavnosti sledimo Načrtu spremljanja svetovalne dejavnosti, ki ga vsako leto pripravi Andragoški center Slovenije.

5.1. Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti v letu 2021

V letu 2021 smo v skladu z načrtom spremljanja svetovalne dejavnosti presojali kazalnike kakovosti, ki jih v vsakoletnem načrtu opredeli Andragoški center Slovenije. Kazalnike smo presojali na nivoju svetovanja v javni mreži svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih (ISIO) in izvajanja nacionalnega projekta Dejavnost informiranja in Svetovanja v osrednji JV regiji 2016-2022 (DIS). Kakovost smo presojali na štirih področjih:

PODROČJE 1: SVETOVALNI PROCES

Standard 3: Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.

Kazalnik 3.2: Vrste svetovalnega procesa

Merilo: Svetovalci izvajajo vse tri vrste svetovalnega procesa:

- svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje,
- svetovanje med potekom izobraževanja,
- svetovanje po koncu izobraževanja ali učenja.

Kazalnik 3.3: Dejavnosti svetovalnega procesa

Merilo: Svetovalci izvajajo vse dejavnosti svetovalnega procesa:

- informiranje,
- nasvetovanje,
- svetovanje.

Kazalnik 3.4 : Področja izvajanja svetovalnega procesa

Merilo: Svetovalci izvajajo svetovalno dejavnost na več področjih:

- svetovanje za izobraževanje,
- svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti,
- svetovanje za načrtovanje in razvoj kariere.

Kazalnik 3.5 : Strukturiranost svetovalnega procesa

Merilo: Svetovalni proces poteka:

- v strnjeni obliki kot ena obravnava ali
- v poglobljeni obliki z več obravnavami.

Kazalnik 3.6: Oblike izvajanja svetovalnega procesa

Merilo: Svetovalni proces se izvaja v dveh oblikah:

- individualno ali
- skupinsko.

Kazalnik 3.7: Uporaba svetovalnih pripomočkov

Merilo: Svetovalci uporabljajo pripomočke v fizični in digitalni obliki.

Svetovalni pripomočki se uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.

Ugotovitev:

Svetovalni proces smo v RIC-u Novo mesto izpeljali celostno in v skladu s standardi in kazalniki kakovosti. Svetovancem smo nudili tri vrste svetovanja: pred, med in po koncu izobraževanja ali učenja. V skupini zaposlenih je bila ključna motivacija za vključitev v izobraževalni proces, zato znaša odstotek pred vključevanjem 76,6 %, medtem ko smo v javni mreži večjo skrb namenili svetovancem v izobraževalnim procesu, predvsem s spremljanjem pri učenju in napredovanju. Ta delež znaša 62 %.

Ugotavljamo tudi, da v javni mreži prevladuje svetovalni proces, ki je daljši od 30 minut, kar se kaže v odstotku 98,8 % storitev svetovanja, medtem ko je nasvetovanja le za 1,2 %.

Tako pri svetovanju zaposlenim kot pri svetovanju v javni mreži svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih smo imeli največ svetovanj a področja izobraževanja, najmanj pa glede ugotavljanja in dokumentiranja znanja. Ugotavljamo, da je v prihodnje potrebno konkretnije definirati, kaj se opredeli kot ugotavljanje in vrednotenje znanja, saj v primerjavi z drugimi organizacijami osebnih map dosežkov, Europass življenjepisov in raznih vprašalnikov nismo šteli kot vrednotenje.

Svetovalni proces smo največkrat izpeljali z več obravnavami, kar se ujema s podatkom o izvajanju procesa med izobraževanjem. Pri enkratnih obravnavah je šlo za konkretne potrebe posameznika, ki je prišel s konkretnim ciljem in smo lahko pomagali že z eno obravnavo.

Po obliki smo največ svetovanja ponudili individualno, za posameznike z istim ali zelo sorodnim ciljem pa smo organizirali tudi skupinsko svetovanje.

Svetovalne pripomočke smo večinoma uporabljali v fizični obliki, zato, da so jih svetovanci lahko vzeli s seboj. Med ranljivimi ciljnimi skupinami še vedno prevladuje strah pred e-pripomočki oziroma so računalniško šibkeje opismenjeni.

Standard 4: Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.

Kazalnik 4.2: Načini izvajanja svetovalnega procesa

Merilo: Svetovalni proces se izvaja na naslednje načine:

- osebno,
- po telefonu,
- po elektronski in navadni pošti,
- po spletu.

Merilo: Svetovalni proces poteka prostorsko:

- na sedežu organizacije ali
- na terenu: na dislokaciji, z mobilno svetovalno dejavnostjo, z informacijsko točko (v drugih organizacijah, podjetjih, knjižnicah, na tematskih dogodkih).

Merilo: Svetovalni proces poteka tudi po medijih:

- s kontaktno oddajo po radiu, televiziji,
- s svetovalnim kotičkom v časniku,
- po spletni strani organizacije,
- na družbenih omrežjih.

Kazalnik 4.3: Časovna dostopnost svetovalnega procesa

Merilo: Svetovanje je dostopno v dopoldanskem in popoldanskem času.

Ugotovitve:

Pri načinih izvajanja se poslužujemo vseh načinov svetovanja – največ je osebnih svetovanj, kajti svetovanci potrebujejo osebni stik, v katerem lahko vzpostavijo zaupanje in lažje predstavijo svoj svetovalni izziv. V času izrednih razmer pa smo nudili svetovalno podporo tudi preko elektronske pošte, v svetovanju v javni mreži smo svetovali tudi po telefonu.

V letu 2021 smo bili manj prisotni na terenu (dislokacije in mobilne točke), saj so še vedno veljali posebni ukrepi za zaježitev virusa COVID-19. V letu 2022 želimo to stanje izboljšati.

Naš e-kotiček na spletni strani RIC-a se še ni uveljavil. Veliko svetovancev nas spremlja preko socialnega omrežja, največ jih pa izve za nas preko širjenja informacij od ust do ust. Ugotavljamo, da pri nas svetovalni proces preko medijev ne dosega želenega učinka, zato se raje poslužujemo drugih kanalov obveščanja, kot npr. predstavitve v programih, na neformalnih srečanjih, preko socialnih omrežjih, preko partnerjev v strokovnih in strateških mrežah.

Zaradi lažjega razporejanja svetovancev smo objavili uradne ure in hkrati obvestilo, da se za svetovalno storitev lahko dogovorimo tudi izven uradnih ur. Po tem ključu smo bili dostopni vsak dan med 8.00 in 19.00 po predhodnem dogovoru s svetovanci. K temu načinu so nas prisilili tudi ukrepi za zaježitev epidemije, saj smo hkrati preverjali osebe in se vnaprej dogovorili za svetovalno vsebino. Ta način se je dobro obnesel in ga bomo peljali tudi v prihodnosti.

PODROČJE 2: SVETOVALNA DEJAVNOST PRI VKLJUČEVANJU V IZOBRAŽEVANJE IN NADALJEVANJU IZOBRAŽEVANJA

Standard 1: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo ali nadaljevati že začeto izobraževanje.

Kazalnik: 1.1 Strokovna podpora odraslemu za vključitev na novo ali za nadaljevanje že začetega izobraževanja

Merilo: Svetovalec predstavlja različne možnosti za vključitev in nadaljevanje izobraževanja.

Merilo: Svetovalec uporablja ustrezne svetovalne pripomočke.

Kazalnik 1.2: Dokumentiranje strokovne podpore odraslemu pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja

Merila: Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).

Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).

Dokumentacija je pregledna in urejena.

Ugotovitve:

Svetovancem predstavljamo široko paleto izobraževalnih možnosti tako na formalnem kot na neformalnem področju. Največ vključitev imamo v neformalne programe, okoli 4,8 % pa tudi v formalne. V formalnih in daljših neformalnih programih poteka svetovanje predvsem med izobraževanjem, s spremljanjem napredovanja, z motiviranjem za redno obiskovanje programa in podporo pri učenju.

Pri motiviranju in ugotavljanju znanja uporabljamo tudi različne svetovalne pripomočke, pri čemer prednjači osebni izobraževalni ali akcijski načrt in druge oblike pripomočkov (npr. opomnik za pogovor o potrebi po izobraževanju).

Pri dokumentiranju strokovne podpore se poslužujemo obrazcev in aplikacij SDSV in SVZAP. Obrazce v fizični obliki posredujemo svetovancu, kopij ne hranimo.

Ocenjujemo, da izpolnjujemo tudi ta standard.

Standard 2: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere.

Kazalnik 2.1: Strokovna podpora odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere

Merilo: Svetovalec uporablja različne svetovalne pripomočke in pristope za podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere (osebne in poklicne).

Merilo: Organizacija organizira usposabljanja za razvijanje zmožnosti načrtovanja in razvoja kariere.

Merilo: Svetovalec pomaga odraslemu pri pripravi kariernega načrta.

Ugotovitve:

Pri načrtovanju kariere uporabljamo različne pripomočke. Največkrat uporabljamo teste za ugotavljanje timskih vlog pri zaposlenih, le eno vrednotenje smo imeli pri svetovanju v javni službi, kjer smo uporabili celoten sklop vprašalnikov za razvoj kariere.

Ugotavljamo, da svetovanci iz ranljivih ciljnih skupin različno razumejo izraz kariera. Z njim povezujejo napredovanje na že obstoječem delovnem mestu - napredovanje na formalnem nivoju. Na tem razumevanju bo potrebno z udeleženci več delati in predstaviti tudi širše možnosti (razumevanje osebnostnih lastnosti, interesni tipi, zemljevid poklica ...).

V letu 2021 smo organizirali tudi skupinsko svetovanje za skupino nezaposljivih tujcev. Po začetni nizki motivaciji so se že na drugem srečanju bolje počutili in na koncu tudi z veseljem izmenjali izkušnje, ki so jih pridobili na delavnici.

Karierni načrt ni enoznačen. Je široko in pogosto zaupno/intimno/občutljivo področje. Pri svetovancu je potrebno najprej pridobiti zaupanje za pomoč pri načrtovanju kariere. To je proces, ki zahteva razumevanje in več obravnav s svetovancem.

PODROČJE 3: SVETOVALNA DEJAVNOST PRI UGOTAVLJANJU IN DOKUMENTIRANJU

Standard 1: Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri vključitvi v postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti.

Kazalnik 1.1: Namen ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih

Merilo: Svetovalec v uvodnem pogovoru z odraslim ugotovi njegov namen za vključitev v ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslih.

Merilo: Svetovalec daje podporo pri pripravi in zbiranju dokazil.

Merilo: Svetovalec uporablja (vsaj tri) različne pripomočke in metode za ugotavljanje in dokumentiranje, prednost pa daje deklarativnim metodam.

Kazalnik: 1.3 Povratna informacija in mnenje

Merilo: Svetovalec na podlagi ocene razvitosti kompetence podaja povratno informacijo odraslemu ali zanj pripravi pisno mnenje.

Kazalnik: 1.4 Dokumentiranje strokovne podpore pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih

Merilo: Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslega v obliki obrazcev, primerov dobrih dokazil, primerov dobrega mnenja ipd.

Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti za vsakega udeleženega odraslega. Dokumentacija je pregledna in urejena.

Ugotovitve:

V našem okolju se NPK-ji izvajajo pri različnih izvajalcih (največ Šolski center Novo mesto, Grm Novo mesto), v RIC-u jih ne izvajamo. Na podlagi tega ugotavljamo, da namen ugotavljanja in dokumentiranja znanja v RIC-u ni nadaljevanje formalnega izobraževanja ali pridobitev NPK, temveč dokumentiranje in vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenih znanj. Pri tem si pomagamo z različnimi dokazili, vendar so ti del osebne mape dosežkov, ki služijo različnemu namenu. V letu 2021 smo uporabili več pripomočkov, svetovancem pa dali povratne informacije oziroma skupaj z njimi pregledali povratne informacije v testih ali rezultatih.

PODROČJE 4: REZULTATI

Standard 1: Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.

Kazalnik: 1.2 Število in struktura vključenih odraslih

Merilo: Število vključenih odraslih na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.

Merilo: Sestava vključenih odraslih po spolu glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji.

Merilo: Odstotek odraslih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo, glede na izobrazbeno sestavo prebivalstva v regiji.

Merilo: Odstotek brezposelnih v organizaciji glede na odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.

Merilo: Odstotek vključenih odraslih, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe) glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji.

Kazalnik: 1.3 Vključitev v izobraževanje in učenje

Merilo: Število vključitev v izobraževanje in učenje.

Kazalnik 1.4: Vključitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti

Merilo: V procesu svetovanja je bilo pripravljeno mnenje o ovrednotenih kompetencah.

Kazalnik 1.5: Načrtovanje in razvoj kariere

Merilo: Vključen odrasli je pridobil informacije o možnostih razvoja kariere.

Ugotovitve:

V svetovanju v javni službi smo na področju vključevanje in nadaljevanje izobraževanja ter na področju ugotavljanje in dokumentiranje znanja dosegli odstotek 50,83 %, kar je v skladu s smernicami svetovalne dejavnosti. V svetovalni proces smo vključili več žensk (59,55 %) kot moških (40,45 %). V primerjavi s povprečjem ostalih organizacij za IO v Sloveniji smo ta kazalnik dvignili. V JV regiji je več moških z nedokončano ali končano izobrazbo (cca. 10 %) kot žensk (cca. 8 %), le te pa redno vključujemo v svetovalno dejavnost (31 % v svetovanje v javni službi), med njimi znaša delež brezposelnih 88,6 %. Med zaposlenimi prednjači delež migrantov (92,3 %), ki iščejo izobraževalne možnosti za ohranjanje delovnega mesta oziroma večjo zaposljivost. Iz tega izhaja tudi podatek, da svetovanci največkrat iščejo možnosti in priložnosti za razvijanje poklicnih kompetenc in vključitev v izobraževanje in učenje.

ZAKLJUČEK

Ob zaključku našega poročila izpostavljam več dejstev:

V RIC-u Novo mesto se svetovalna dejavnost prilagaja situacijam na trgu dela. Povečuje se delež migrantov, ki iščejo nove možnosti in priložnosti za delo, znižuje se število brezposelnih v starosti od 28 do 50 let, ohranja pa se število starejših brezposelnih z nižjo izobrazbo. Najtežje dosegljiva in nemotivirana je ravno ta skupina: dolgotrajno in starejši brezposelni z nižjo izobrazbo. Za motiviranje se poslužujemo različnih možnosti in priložnosti: povezujemo se s strokovnimi in strateškimi partnerji, posameznikom se skušamo približati na mobilnih točkah in po različnih drugih kanalih. Tisti, ki sami pridejo k nam, imajo jasne cilje in znajo povedati, pri čem potrebujejo pomoč. Svetovancem največ pomeni zaupanje, spremljanje in podpora pri učenju.

Na področju vrednotenja znanja izvajalci IO različno razumemo, kateri postopki in obrazci v neformalnem izobraževanju so primerni in pravilni oziroma kaj se upošteva pri vrednotenju in dokumentiranju znanja.

Na podlagi ugotovitev bomo v letu 2022 večjo skrb namenili:

- opredelitvi področja vrednotenja in dokumentiranja (postavitev standardov znotraj strokovnega aktiva svetovalcev v RIC-u);

- doseganje ranljivih ciljnih skupin (povečanje števila dislokacij, več mobilnih točk);
- prepoznavnost svetovalne dejavnosti v regiji (vsebina samoevalvacije v letih 2022-2024) in
- ohranjanje svetovanja zaposlenih v podjetjih (nadaljevati aktivnosti iz projekta svetovanje za zaposlene).

5. 2 Akcijski načrt svetovalne dejavnosti v letu 2021

Pripravili in ovrednotili smo akcijski načrt za leto 2021. Akcijski načrt je sestavni del akcijskega načrta za razvoj kakovosti v RIC-u Novo mesto, njegove aktivnosti pa so potekale na nivoju svetovanja v javni mreži svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih (v nadaljevanju ISIO) in izvajanja nacionalnega projekta Dejavnost informiranja in Svetovanja v osrednji JV regiji 2016-2022 (v nadaljevanju DIS):

Dejavnost: Svetovanje - ISIO			
Področje: Partnerstvo			
Kazalnik kakovosti: Strateški partnerji			
Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnersko omrežje za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v regiji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Po ZIO in smernicah za izvajanje javne službe je potrebno vzpostaviti mrežo strateških partnerjev. V regiji se v mreži povezujejo vse LU in drugi partnerji po dogovoru.	1	V letu 2021 bomo v dogovoru z direktorji ljudskih univerz v regiji vzpostavili javno mrežo strateških partnerjev.	13. decembra smo se srečali predstavniki organizacij za IO JV regije in ACS, da smo opredelili način vzpostavitve strateškega partnerstva. Nalogo bomo nadaljevali še v letu 2022.

Dejavnost: Svetovanje - ISIO			
Področje: Presojanje in razvijanje kakovosti			
Kazalnik kakovosti: Načrtovanje			
Standard kakovosti: Svetovalno središče ima vpeljeno sistematično presojanje in razvijanje kakovosti			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Zaradi izvajanja javne službe je potrebno pripraviti novo listino in izjavo kakovosti.	2	V letu 2021 bomo pripravili novo listino kakovosti za svetovalno dejavnost.	Zaradi menjav kadra v letu 2021 in napovedane zamenjave kadra v začetku leta 2022, smo se dogovorili, da bomo dokumente pripravili v drugi polovici 2022. Nalogi se preneseta na leto 2022.
	3	V letu 2021 bomo pripravili novo izjavo o kakovosti za svetovalno dejavnost.	

Dejavnost: Svetovanje - DIS			
Področje: Učinki			

Kazalnik kakovosti: Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje			
Standard kakovosti: Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Zaradi izteka projekta DIS bomo partnerji pripravili obsežnejše evalvacijsko poročilo in ga predstavili na zaključni konferenci projekta.	4	V letu 2021 bomo pripravili obsežnejše evalvacijsko poročilo na nivoju konzorcija in na podlagi 5-letnega dela na projektu.	Naloga je opravljena. Podatki so bili predstavljeni na zaključnem srečanju projekta 16. 3. 2022.

Dejavnost: Svetovanje – DIS in ISIO			
Področje: Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki			
Kazalnik kakovosti: Strokovna literatura			
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Zaradi izteka projekta DIS in nadaljevanja aktivnosti za zaposlene v sklopu javne službe bomo partnerji zbirali informacije o najpogostejše uporabljenih učnih virih v svetovalni dejavnosti.	5	V letu 2021 bomo pripravili seznam kakovostnih učnih virov za svetovalce in svetovance v javni mreži.	Naloga je delno opravljena, saj smo se na seji strokovnega aktiva projekta (4. 11. 2021) uskladili, da z aktivnostmi nadaljujemo do konca projekta (april 2022).

Dejavnost: Svetovanje - DIS			
Področje: Partnerstvo			
Kazalnik kakovosti: Strateški in strokovni partnerji			
Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnersko omrežje za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v regiji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Ob izteku projekta DIS bomo pripravili in izpeljali zaključno konferenco.	6	V letu 2021 bomo pripravili zaključno konferenco s predstavitvijo rezultatov in učinkov dela ter načrtov za izvajanje svetovanja za zaposlene v prihodnje.	Zaključno konferenco smo preimenovali v zaključno srečanje, saj večja konferenca v živo zaradi slabe epidemiološke situacije ni bila možna. Srečanje smo izpeljali 16. 3. 2022.

6. Zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju

Na področju izrednega izobraževanja sta vodja projekta in komisija za kakovost v skladu z 20. členom Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (Uradni list RS, št. 8/08) spremljala organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja, sodelovanje s predavatelji in zadovoljstvo udeležencev.

V programe srednjega izobraževanja se je v šolskem letu 2020/2021 vpisalo 18 udeležencev. V vseh programih smo organizirali po eno učno skupino ter za njih organizirali program po individualnem modelu. V programih poklicnega izobraževanja Trgovec so bili skupaj vpisani 3 udeleženci, v programih strokovnega in poklicno-tehniškega izobraževanja Ekonomski tehnik je bilo vpisanih 15 udeležencev. V vseh treh programih smo v šolskem letu 2020/2021 izvedli 2213 ur izobraževanja.

Z vsemi udeleženci ob vpisu opravimo uvodni pogovor in morebitno priznavanje predhodno pridobljenega znanja, omogočamo jim svetovanje pred, med in po izobraževanju, skupaj z njimi pripravimo tudi osebni izobraževalni načrt. V programih skrbimo za medsebojno povezanost vseh udeleženi v izobraževalnem procesu ter uporabljamo e-učilnico, ki omogoča pravočasno informiranje in obveščanje udeležencev, objavo urnikov, gradiv, objavo izpitnih rokov, komunikacijo z učitelji in vodjo programa. Redno smo spremljali prisotnost udeležencev na izpitih, redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih.

Ob pričetku leta smo izvedli organizirane delavnice za zmanjševanje ovir pri izobraževanju.

Komisija za priznavanje predhodno pridobljenega znanja kandidata je v šolskem letu 2020/2021 izdala 10 sklepov o priznanih obveznostih kandidatov.

Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2020/2021 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

Med predavatelji in zaposlenimi zavoda je izmenjava informacij uspešno potekala na sestankih andragoškega zbora in strokovnega aktiva (zaradi dejstva, da en učitelj uči en predmet, je strokovni aktiv deloval združeno), na individualnih srečanjih, po telefonu in po e-pošti ter v e-zbornici. Za boljše povezovanje smo se družili tudi na neformalnih srečanjih. Vsem predavateljem ponudimo več usposabljanj v okviru načrta usposabljanj.

Pri prenovi programov in pri praktičnem izobraževanju smo sodelovali tudi z delodajalci, kjer so nam bile njihove praktične izkušnje v veliko pomoč pri pripravi odprtih kurikulumov in organizaciji praktičnega izobraževanja. Prav tako pomagamo delodajalcem pri iskanju kadrov za njihove potrebe.

Izvedli smo eno hospitacijo.

7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje

Certifikat Družini prijazno podjetje predstavlja družbeno odgovoren princip upravljanja, razviti ukrepi pa pomagajo zaposlenim lažje usklajevati poklicno in zasebno življenje.

- Ukrepi DPP

V RIC-u Novo mesto smo izbrali 14 ukrepov, ki jim sledimo:

- fleksibilni delovni čas;
- otroški časovni bonus;
- tim za usklajevanje poklicnega in družinskega življenja;
- izboljševanje/inovacije v delovnih procesih;

- komuniciranje z zaposlenimi;
- komuniciranje z zunanjimi javnostmi;
- raziskave med zaposlenimi o usklajevanju dela in družine;
- druženje med zaposlenimi;
- izobraževanje vodij na področju usklajevanja dela in družine;
- individualni načrti kariernega razvoja;
- obdarovanje otrok zaposlenih;
- uvedba »tihe ure« med delovnim časom;
- vključitev tematike usklajevanja poklicnega in družinskega življenja v letne razgovore;
- otroci v organizaciji/podjetju.

- **Realizirane aktivnosti v 2021**

- Povezovanje s projektom Zdravje na delovnem mestu, predstavitev vaj za krepitev zdravja pri sedečem delu (maj-junij, september-oktober 2021)
- Izvedena 2 sestanka članov tima (marec, december 2021)
- Oblikovanje predloga za določitev kriterijev za nagrajevanje zaposlenih (marec 2021)
- Stalna pozornost zaposlenih ob osebnih praznikih in družinskih dogodkih
- Izvedba izleta (september 2021)
- Obdarovanje otrok zaposlenih in ogled video predstave (december 2021)

8. Viri

- Realizacija LDN zavoda za leto 2021
- Poslovno poročilo za leto 2021
- Zapisnik vodstvenega pregleda 2021
- Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti 2021
- Ovrednoten akcijski načrt RIC-a za leto 2021
- Letno poročilo DPP za 2021
- Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev 2021