

Знак якості Ради Європи для молодіжних центрів



Знак якості Ради Європи для молодіжних центрів

Просування цінностей і стандартів Ради Європи в сфері молодіжної політики і молодіжної роботи по всій Європі

Ініціатива Європейського керівного комітету у справах молоді

ЗМІСТ

Залучення молодіжних центрів у сферу молодіжної політики і молодіжної роботи Ради Європи

Європейські молодіжні центри Ради Європи

Відмінні особливості Європейських молодіжних центрів

Додаткові переваги Знаку якості для центрів-кандидатів

Критерії для присвоєння Знаку якості

КРИТЕРІЇ щодо ПОЛІТИКИ

КРИТЕРІЇ щодо ПРОГРАМИ

КРИТЕРІЇ щодо ІНФРАСТРУКТУРИ

КРИТЕРІЇ щодо АДМІНІСТРУВАННЯ

Процедури

Підтримання та відновлення Знаку якості

Фінансові умови

Відносини з Радою Європи

Більш детальна інформація та контакти

Глосарій термінів

Залучення молодіжних центрів у сферу молодіжної політики і молодіжної роботи Ради Європи

Просування освітньої філософії та підходів, що застосовуються в Європейських молодіжних центрах в державах-членах Ради Європи та за межами цього простору, є пріоритетом Директорату у справах молоді та спорту з 1990-х років. Протягом цих років багато держав-членів виступали з пропозицією щодо створення Європейського молодіжного центру у себе в країні, але Рада Європи не змогла взяти на себе управління і витрати по утриманню інших Європейських молодіжних центрів на додаток до центрів у Страсбурзі та Будапешті. У той же час, молодіжний сектор Ради Європи хотів би підтримати ініціативи державних органів, які черпають натхнення і демонструють прихильність освітній та політичній філософії Європейських молодіжних центрів.

«Ми будемо докладати все більше зусиль для розширення можливостей молодих людей брати активну участь в демократичних процесах, щоб вони могли сприяти просуванню наших основних цінностей. Молодіжні центри Ради Європи та Європейський молодіжний фонд є важливими інструментами в досягненні цієї мети... Рада Європи буде надалі розвивати свою унікальну позицію в молодіжній сфері...»

Третій саміт глав держав та урядів держав-членів Ради Європи, Варшава, 2005 р.
Цитата з Плану дій.

У 2008 році Європейський керівний комітет у справах молоді (CDEJ) затвердив проект з просування Європейських молодіжних центрів Ради Європи в якості інструментів по встановленню стандартів та прикладів належних практик у сфері молодіжної політики. Мета проекту – обмін знаннями та сприяння мережевій роботі між молодіжними центрами по всій Європі. Проект складається з двох основних компонентів:

- Знак якості Ради Європи для молодіжних центрів, що присуджується молодіжним центрам, які відповідають стандарту; та
- Щорічна зустріч в рамках Європейської платформи молодіжних центрів для забезпечення мережевої роботи серед центрів, відзначених Знаком якості Ради Європи, та тих, хто прагне його отримати.

Знак якості Ради Європи та Європейська платформа молодіжних центрів надають:

- Можливість для існуючих або запланованих молодіжних центрів в державах-підписантах Європейської культурної конвенції приєднатися до цінностей і політичних пріоритетів Ради Європи;
- спосіб заохочення розвитку якості серед молодіжних центрів на основі встановлених стандартів до підходів у сферах освіти та політики в молодіжному секторі Ради Європи;
- можливості міжнародної мережевої роботи та обміну між освітніми молодіжними центрами з умовами для розміщення учасників та їх зацікавленими сторонами;
- механізм для просування стандартів якості у сфері неформальної освіти і міжнародної молодіжної роботи.

«Європейський молодіжний центр... стане освітнім закладом Ради Європи та базою знань у справах молоді, зокрема з молодіжної політики і молодіжної роботи, а також буде новим молодіжним явищем, що розвивається. Як інструмент участі європейської молоді у побудові Європи, він буде сприяти реалізації програм молодіжних заходів Ради Європи»

Із Статуту Європейських молодіжних центрів.

Європейські молодіжні центри Ради Європи

Європейські молодіжні центри в Будапешті та Страсбурзі є головною опорою молодіжного сектора Ради Європи. Вони виступають освітніми лабораторіями для розробки стандартів якості молодіжної роботи та центрами зосередження інновацій у питаннях формування молодіжної політики. За допомогою Європейських молодіжних центрів Рада Європи пропонує молодим людям, а також формальним і менш формальним структурам молодіжного громадянського суспільства в континентальній Європі та за її межами, високоякісну освітню підтримку, захищений фізичний простір та умови для проживання, а також доступ до всіх секторів Ради Європи. Учасники користуються цими можливостями з метою дослідження питань, які їх хвилюють, і відстоювання своїх інтересів, щоби стати активними суб'єктами соціальних змін. Програма роботи Європейських молодіжних центрів представляє собою унікальне поєднання формування політики, навчання, досліджень та освітніх інновацій. Ці центри передових знань є головним стрижнем репутації Директорату у справах молоді та спорту Ради Європи як законодавця стандартів у молодіжному секторі.

Підхід Європейських молодіжних центрів до мультиплікативності ключових людських цінностей серед молоді залишається унікальним у міжнародному молодіжному секторі, а також серед аналогічних міжнародних організацій. За майже 40 років роботи центри досягли успіху у створенні спільнот, які практикують та демонструють відданість цінностям Ради Європи. Маючи можливості поселення учасників на час проведення заходів, Європейські молодіжні центри можуть досягати того, що неможливо досягти лише за допомогою фінансової підтримки у формі грантів: Європейські молодіжні центри

залишають по собі слід у біографії та створюють спогади, будують стійкі зв'язки і співробітництво, займаються розвитком і накопичують масиви знань. Ці знання служать джерелом інформації для молодіжної політики і програм держав-членів Ради Європи, а також інших країн та інших міжнародних організацій, зокрема Європейського Союзу і Організації Об'єднаних Націй, та неурядових партнерів у міжнародному молодіжному секторі.

Європейські молодіжні центри

Європейські молодіжні центри у Страсбурзі та Будапешті є постійними структурами для реалізації молодіжної політики Ради Європи. Це міжнародні центри для навчання та проведення зустрічей з умовами для приживання учасників, де проводиться більшість заходів молодіжного сектору Ради Європи. Центри надають сучасне, легко адаптоване робоче середовище для проведення міжнародних заходів, зокрема в сфері неформальної освіти молоді, та мають кімнати для зустрічей з обладнанням для синхронного перекладу, бібліотеки, аудіовізуальні засоби і комп'ютери. Персонал центрів включає «внутрішню» команду консультантів з питань освіти, які надають освітню та технічну підтримку при підготовці, проведенні і подальшому супроводі заходів. Рада Європи фінансує багато заходів центрів. Уряди, неурядові організації та служби, які мають зацікавленість або відповідальні за питання молоді, можуть використовувати центри для своїх заходів на умовах самофінансування. Європейські молодіжні центри функціонують як лабораторії для розробки інноваційних підходів до ціннісно-орієнтованої неформальної освіти молоді та прагнуть до того, щоб підготувати мультиплікаторів цінностей Ради Європи. Центри створюють власні навчальні матеріали та навчальні програми в таких сферах, як освіта в галузі прав людини, міжкультурне навчання та антирасистська освіта, освіта в цілях демократичної громадянськості та глобальна освіта. Ключовим аспектом їхньої роботи є просування цінності міжнародної співпраці серед молоді, організацій, які представляють інтереси молодих людей, та різних молодіжних структур. Таким чином, центри сприяють обміну знаннями та належними практиками серед професіоналів у молодіжному секторі на національному і міжнародному рівнях.

Адаптовано з: http://www.coe.int/t/dg4/youth/Coe_youth/Structures_en.asp

Відмінні особливості європейських молодіжних центрів

Стандарт, який представляє Знак якості Ради Європи для молодіжних центрів, ґрунтується на концепції якості, сформованої багаторічною практикою Європейських молодіжних центрів у Страсбурзі та Будапешті. Ця концепція якості охоплює всі аспекти політики, програми, інфраструктури, управління та адміністрування центру і найкраще виражена і пояснюється п'ятьма відмінними особливостями того, чим займаються Європейські молодіжні центри Ради Європи і як вони це роблять:

1. Ціннісно-орієнтована освіта

- заходи Європейських молодіжних центрів сприяють ототожненню та прихильності цінностям Ради Європи за допомогою участі молодих людей у неформальній освіті.

2. Мультиплікативність соціального впливу

- заходи Європейських молодіжних центрів спрямовані на те, щоб підтримувати молодих людей у їхньому становленні як активних суб'єктів соціальних змін, а не тільки в їх індивідуальному розвитку й удосконаленні.

3. Вплив на молодіжну політику

- Європейські молодіжні центри популяризують та проводять заходи щодо встановлення стандартів у сферах, які є важливими для молодіжної політики від європейського до місцевого рівня; заохочується інтенсивне співробітництво між практикою молодіжної роботи, молодіжними дослідженнями та молодіжною політикою.

4. Розвиток знань та освітня інновація

- Європейські молодіжні центри виступають лабораторіями інновацій у молодіжній роботі та створення знань про молодих людей і про те, як працювати з молоддю за допомогою ціннісно-орієнтованої освіти. Здатність розвивати знання і створювати інновації забезпечується власною командою фахівців у сфері освіти.

5. Міжнародне співробітництво

- Європейські молодіжні центри надають професіоналам і волонтерам молодіжного сектору можливість обмінюватися досвідом та навчатися, перетинаючи національні кордони.

Додаткові переваги Знаку якості для центрів-кандидатів

Які переваги отримують зацікавлені молодіжні центри, якщо проходять процес отримання Знаку якості Ради Європи для молодіжних центрів і підтримують стандарти, які просувають, на належному рівні?

Розвиток якості

Центри-кандидати можуть використовувати процес отримання Знаку якості для підвищення якості того, що вони пропонують молодим людям та молодіжному сектору у своїй країні. Державні органи, які бажають створити молодіжні центри, можуть використовувати процес отримання Знаку якості як керівництво по створенню центрів відповідно до стандартів Ради Європи. Такий розвиток якості передбачає самостійне визначення темпів підвищення рівня, оскільки центр-кандидат сам вирішує, наскільки швидко він може досягти необхідного стандарту. На підтримку цього процесу Рада Європи може надати центру-кандидату експертні рекомендації щодо концептуального та практичного формування молодіжної політики і молодіжної роботи, а також конкретні поради щодо розвитку якості інфраструктури, управління, адміністрування та освіти в молодіжних центрах, чия головна місія полягає в ціннісно-орієнтованій освіті молоді.

Навчання та ресурси

Центри-кандидати можуть розраховувати на спеціальні та конкретні заходи підтримки. Приміром, вони мають можливість брати участь у щорічній зустрічі Європейської платформи молодіжних центрів, їх співробітники можуть брати участь в начальних заходах Директорату у справах молоді та спорту, центри мають доступ до освітніх матеріалів Директорату для внутрішнього використання та розповсюдження, а також отримують привілейований доступ до авторських прав для перекладу цих матеріалів.

Мережева робота

Процес отримання Знаку якості відкриває для центрів-кандидатів можливість взаємодії зі складною сучасною інфраструктурою міжнародної мережевої роботи серед професіоналів і структур молодіжного сектору в Європі та за її межами. З одного боку центри отримують доступ до участі у відповідних міжнародних заходах з обміну досвідом та знаннями, особливо в рамках Європейської платформи молодіжних центрів. З іншого боку, центри отримують підтримку за рахунок контактів з іншими структурами, які вже успішно отримали Знак якості та можуть допомогти порадою. Крім того, центри-кандидати отримують доступ до широкої європейської мережі експертів Директорату у справах молоді та спорту в галузі навчання, молодіжної політики, молодіжних досліджень та молодіжної роботи.

Публічність і престиж

Отримання Знаку якості Ради Європи для молодіжних центрів надає центрам міжнародне інституційне визнання і підтвердження легітимності їхньої роботи, враховуючи інституційні відносини Ради Європи, її історію у справі створення стандартів та моральний авторитет філософії, що лежить в основі молодіжної роботи і політики. Це може допомогти центрам отримати визнання у себе в країні та за кордоном, а також в отриманні доступу до підтримки і ресурсів для виконання своєї місії. Крім того, присудження Знаку якості надає центру право на використання його візуальної ідентичності, в тому числі відповідних логотипів та рекламних матеріалів.

КРИТЕРІЇ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ЗНАКУ ЯКОСТІ РАДИ ЄВРОПИ ДЛЯ МОЛОДІЖНИХ ЦЕНТРІВ

Отримання Знаку Якості Ради Європи для молодіжних центрів відбувається на основі якісної оцінки. Очікується, що діючі центри надаватимуть критерії молоді, що поліпшать стимули для вдосконалення їх пропозицій стосовно молоді і молодіжного сектору. Для молодіжних центрів в стадії планування, але вірогідність створення яких висока, планується, що критерії можуть виступати в якості направляючої програми і плану роботи.

Критерії

Критерії з 1 по 5 є загальними передумовами для отримання Знаку якості та вважаються критеріями відбору.

Центр повинен:

- мати, в якості основної місії, мету служити молодіжному сектору і молоді
- сприяти міжнародному співробітництву в молодіжній сфері
- мати чіткі доручення органів державної влади
- мати внутрішній педагогічний персонал для підтримки діяльності
- мати житлові приміщення в межах одного кампусу з робочими зручностями.

Ці критерії докладно описано на сторінках 11-13

Важливо відзначити, що туристичні та бази відпочинку, центри без початкових освітніх цілей, молодіжні хостели, молодіжні центри, що не залежать від державної влади, як і прибуткові установи, апріорі виключаються.

Додаткові критерії

Після того, як критерії відбору будуть виконані, центр повинен потім відповідати певним критеріям, які описані на сторінках 14-19. Оскільки реалії відрізняються в залежності від країни, є певна гнучкість в інтерпретації цих критеріїв. Як стане ясно в подальшому, "показники" будуть слугувати в якості керівництва для оцінки ступеню, в якому ці критерії виконуються по заданому центру-кандидату.

Критерій 1:

Центр має в якості основної місії, мету служити молодіжному сектору та молоді

Необхідні умови:

1.1 Основною увагою в програмі центру є молодь і особи, залучені до роботи з молоддю і для молоді

1.2 Більшість навчальних заходів у центрі відповідають профілю неформальної освіти

1.3 Центр бере участь у підготовці задіяних у неформальній освіті з молоддю.

Неформальна освіта

Неформальна освіта – цілеспрямований добровільний освітній процес, який відбувається в різних середовищах, де навчання не обов'язково є єдиною діяльністю. Її параметри можуть відрізнятися і діяльність може здійснюватися з боку "оплачуваних" координаторів навчання (наприклад, молодіжних тренерів) або волонтерами (наприклад, молодіжними лідерами). Діяльність планується, але не може бути організована відповідно до звичайної програми. Вона часто спрямована на конкретні групи. Документуються та оцінюються навчальні досягнення нетрадиційними способами.

Неформальні освітні заходи можуть бути охарактеризовані як:

- добровільні
- доступні для всіх (в ідеалі)
- організовані процеси з освітніми цілями
- спрямовані на учасника та учня
- на навчання життєвим навичкам та підготовку до активної громадської діяльності,
- заснованим як на індивідуальному, так і груповому навчанні з колективним підходом
- цілісні та орієнтовані на процес
- починаються з досвіду учасників

Взято з: Siurala, Lasse (2005): European Framework for Youth Policy

and Compass – A Manual for Human Rights Education with Young People
(www.coe.int/compass)

Критерій 2

Центр сприяє розвитку міжнародного співробітництва в молодіжному секторі

Необхідні умови

2.1 В центрі відбуваються і впроваджуються міжнародні та багатосторонні заходи

2.2 Центр може продемонструвати участь у більш широкому спектрі європейського / міжнародного співробітництва рамках молодіжного сектору

2.3 Центр докладає зусиль для поширення кращих практик міжнародного рівня (Рада Європи, Європейський Союз, Організація Об'єднаних Націй, конкретних мереж) та поширення знань і цінностей шляхом підготовки і впровадження на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Критерій 3:

Центр має чіткі завдання від органів державної влади

Необхідні умови

3.1. Центр може надати докази того, що він підтримується органами державної влади.

Доказами можуть бути законопроект, указ або інший офіційний документ, яким засновується центр або показана підтримка на місцевому, регіональному чи національному рівнях.

3.2 Центр має завдання від державних органів щодо застосування даного Знаку Якості Ради Європи до молодіжних центрів.

3.3 Центр має структуровані зв'язки і механізми комунікації з державними органами, відповідальними за молодіжну політику. Доказами можуть бути контракт, лист підтримки або інший офіційний документ, що виступає в якості свідоцтва структурованих відносин.

Критерій 4:

Центр повинен мати внутрішній педагогічний персонал для підтримки діяльності

Необхідні умови

4.1. Центр має принаймні одного внутрішнього співробітника, відповідального за забезпечення концептуальної узгодженості, контроль якості, а також підтримку заходів, в тому числі тих, що ведуться залученими зовні співробітниками.

4.2 Освітній колектив співробітників центру є достатньо великим за кількістю і обсягом веденої ним діяльності.

4.3 Центр може продемонструвати компетентність його співробітників сфери освіти для ціннісно-орієнтованих, неформальних освітніх заходів міжнародного масштабу.

Критерій 5:

Центр володіє житловими приміщеннями в межах одного кампусу з робочими зручностями.

Необхідні умови

5.1. Центри мають можливість надавати харчування та проживання на одній території кампусу. Спільне проживання є невід'ємною частиною освітньої концепції / процесу.

5.2 Зручності для центрів є такими, що група не повинна переміщатися до іншого місця за межами кампусу для громадської діяльності, сну, і так далі:

- Розміщення здійснюється в приміщенні з відповідними основними засобами гігієни
- Проживання в наметах і кемпінгах є неприйнятним
- Орендоване приміщення є неприйнятним

5.3 Місткість центру пристосована до організації міжнародних навчальних сесій та аналогічної діяльності (тобто розміщення на близько 35 учасників).

Критерій 6:

Центр пропонує толерантне і безпечне робоче середовище, повагу людської гідності , різноманітність

Показники

6.1 Центр демонструє узгодженість справами та діями по відношенню до цінностей Ради Європи через свою практичну діяльність і структурний склад.

6.2 Центр доступний для молодих людей з особливими потребами в плані програми, а також фізичних засобів.

6.3 Центр активно дотримується екологічно сприятливого підходу.

6.4 Центр може надати документальне підтвердження того, що дотримується національних стандартів стосовно пожежної безпеки, безпеки праці, доступності, здоров'я та гігієни.

Критерій 7:

Центр пропонує відповідні робочі умови для діяльності молодіжного сектору

Показники

7.1 Центр пропонує гнучкі й адекватні умови праці для здійснення діяльності з використанням неформальної методології освіти, та відповідну і сприятливу атмосферу для міжнародної діяльності.

7.2 Співробітники центру розуміють, як здійснюється неформальна робота в галузі освіти та в чому полягає їхня роль в підтримці діяльності.

Критерій 8:

Центр надає мінімальні вимоги до інфраструктури, що підходить для міжнародних заходів з різними групами учасників

Показники

8.1 Умови праці в центрі підходять для різних форматів діяльності, інтерактивних заходів, а також семінарів, конференцій і політичних зустрічей.

8.2 Центр може надати рішення для груп, які хочуть працювати з синхронним перекладом

8.3 Основний персонал (управління, прийом, освіта, безпека) володіє іноземною мовою (особливо англійською або французькою мовою). Мовні курси повинні бути передбачені для того, щоб покращити навички тих, хто вже говорить мовами, і для тих, хто в команді та починає з нуля.

Критерій 9:

Центр сприяє розвитку якості роботи з молоддю

Показники

9.1 Центр регулярно проводить оцінювання в якості основи для навчання та поліпшення своєї діяльності.

9.2 Центр розробляє нові та інноваційні моделі по роботі з молоддю.

9.3 Центр обмінюється інформацією з іншими учасниками молодіжного сектору щодо змісту і якості їх роботи, та з професіоналами і волонтерами, що залучені до розвитку молодіжної роботи на національному та міжнародному рівнях.

9.4 Центр розробляє власні навчальні матеріали та розповсюджує їх в молодіжному секторі на національному та міжнародному рівнях.

Критерій 10:

Центр забезпечує участь молодих людей, молодіжних організацій та об'єднань у розвитку їх концепцій і програм

Показники

10.1 Центр бере до уваги ситуацію і проблеми молодих людей для розвитку своєї програми.

10.2 Центр допомагає молодіжному громадянському суспільству у представленні точки зору та пропозицій молоді разом з її проблемами увазі політиків і посадовців при прийнятті та реалізації ними політики.

10.3 Центр закликає до експертизи молодіжні організації, асоціації та структури, які мають відповідні конкретні компетенції, для збагачення певних видів діяльності, та розглядає їх в якості консультантів.

10.4 Центр розробляє основні види діяльності та кращі практики для широкої участі молоді, молодіжних організацій, асоціацій та структур.

Робочі пріоритети Молодіжного Сектору Ради Європи

Права людини і демократія:

- молодіжна політика та робота з молоддю – просування основних цінностей Ради Європи

Життя разом у різноманітному суспільстві:

- молодіжна політика та робота з молоддю – розвиток міжкультурного діалогу

Соціальна інтеграція молодих людей:

- політичні підходи та інструменти для молодих людей і дітей

Джерело: Adapted from www.coe.int/youth

Критерій 11:

Центр сприяє орієнтації молодіжної політики

Показники

11.1 Центр є місцем, в якому різноманітність зацікавлених сторін відображається в наслідках роботи з молоддю для молодіжної політики.

11.2 Центр займається інформаційно-пропагандистською роботою для артикуляції молодіжної політики, іншими словами, для більш тісного зв'язку між реальністю молоді і змістом молодіжної політики.

11.3 Центр має регулярний обмін з приводу молодіжної політики з державними органами у справах молоді.

Рада Європи та її цінності

Рада Європи є найстарішою установою європейського співробітництва. Це міжурядова організація, що охоплює практично весь європейський континент, з 47 країнами-членами. Заснована 5 травня 1949 10-ма країнами, Рада Європи прагне розробляти спільні та демократичні принципи, засновані на Європейській конвенції з прав людини та інших базових документах про захист людей по всій Європі. Основна мета Ради Європи полягає у створенні загальної демократичної і правової бази забезпечення поваги до її фундаментальних цінностей: прав людини, демократії та верховенства права. Ці цінності є основою толерантного і цивілізованого суспільства і необхідні для європейської стабільності, економічного зростання та соціальної згуртованості. На основі цих фундаментальних цінностей Рада Європи намагається знайти спільні вирішення основних питань і проблем континенту, в тому числі, але не обмежуючись, порушення прав людини, корупції, організованої злочинності, біоетики, насильства щодо жінок і дітей, та торгівлі людьми.

Вона прагне зробити це за допомогою співпраці між усіма державами-членами.

Завданнями Ради є:

- знайти спільні рішення проблем, що стоять перед європейським суспільством*
- підвищення обізнаності та заохочення розвиток культурної самобутності і різноманітності Європи*
- захист прав людини, плюралістичної демократії та верховенства закону*
- закріпити демократичну стабільність в Європі шляхом підтримки політичних, законодавчих і конституційних реформ.*

Джерело: Adapted from <http://www.coe.int/aboutcoe/index.asp?page=nosObjectifs&l=en>

Критерій 12:

Центр поділяє і впроваджує цінності Ради Європи

Показники

12.1 Етика центру, його програма і філософія роботи засновані на цінностях Ради Європи: дотримання прав людини, демократії та верховенства права.

12.2 Центр сприяє пріоритетам молодіжного сектору Ради Європи, активно діючи в плані освіти в галузі прав людини, міжкультурного навчання, залучення молоді, активного демократичного громадянства та соціальної інтеграції молодих людей у своїй діяльності і методах роботи.

12.3 Цінності Ради Європи відображені в моральному кодексі функціонування центру, в основі якого лежать права людини.

Критерій 13:

Центр сприяє програмам Ради Європи

Показники

13.1 Видання Ради Європи опубліковані та доступні для розповсюдження серед учасників і відвідувачів.

13.2 Персонал центру знає про відносини в Раді Європи і може надати відповідну інформацію про це учасникам.

13.3 Центр сприяє діяльності Ради Європи (наприклад, семінари, кампанії, і т.д.).

Критерій 14:

Центр має прозорі фінансові процедури і механізми управління

Показники

14.1 Центр може продемонструвати, що відповідний фінансовий менеджмент і механізми підзвітності знаходяться у відповідності до національного податкового і неприбуткового законодавства.

Критерій 15:

Центр є орієнтованим на роботу і клієнта

Показники

15.1 Користувачів / клієнтів центру систематично просять надати оцінку і зворотній зв'язок щодо послуг, які надаються центром.

15.2 Управління центром бере до уваги оцінки користувачів / клієнтів і зворотній зв'язок для поліпшення якості обслуговування на постійній основі.

ПРОЦЕДУРИ

Отримання Знаку Якості Ради Європи для молодіжних центрів відбувається на основі якісної процедури оцінки. Процедура припускає, що центр-кандидат готовий розвивати якість своїх пропозицій молоді і ширшому молодіжному сектору для того, щоб відповідати і підтримувати стандарти, представлені у Критеріях. Відділ у справах молоді Ради Європи, і експертна група, що відповідає за Знак Якості, будуть підтримувати центр-кандидат у виявленні, відображенні і діях, необхідних для досягнення стандарту якості.

Процедура отримання Знаку Якості відбувається в кілька етапів:

Етап 1. Заява

- Центр-кандидат готує вираз зацікавленості в отриманні Знаку Якості. Заяви приймаються на постійній основі. Кандидати отримують форму заяви від секретаріату.

Етап 2. Оцінка заяви

- Заява розглядається експертною групою, що складається з членів Європейського керівного комітету з питань молоді, Консультативної ради у справах молоді, співробітників відділу у справах молоді та обраних консультантів.
- Експертна група приймає рішення щодо попередньої прийнятності центра-кандидата для ознайомчої поїздки відповідно до передумов, про які говорилося вище. Кандидати, які явно не відповідають критеріям, будуть повідомлені, що процес здійснюватися далі не буде. Кандидати, які вважаються прийнятними, будуть проінформовані, щоб узгодити деталі ознайомчої поїздки. Кандидати можуть розраховувати на рішення щодо прийнятності протягом трьох місяців з дня подання заяви.

Етап 3. Дослідницький візит групи експертів

- Експертна група відвідує центр-кандидат для оцінки того, як центр вже відповідає певним критеріям, і поради, на якому критерії необхідний розвиток.
- Ця оцінка відбувається в діалозі з керівництвом центру, через відкрите обговорення усіх аспектів критеріїв.

- На основі візиту експертна група готує свій проміжний оціночний звіт. Цей звіт:
 - підводить підсумки критеріїв, яким вже відповідає центр
 - надає рекомендації щодо доцільності подальшого наміру отримати відзнаку
 - надає пропозиції щодо поліпшень / змін, які дозволили б нагородження
- Експертна група надсилає кандидату проміжний звіт про оцінку протягом двох місяців від ознайомчої поїздки.
- Центр-кандидат взаємодіє щодо будь-яких коментарів або питань, пов'язаних із доповіддю, з секретаріатом.
- Центр-кандидат офіційно інформує секретаріат про свій намір продовжити процес отримання Знаку Якості відповідно до проміжної рекомендаційної доповіді.

Етап 4. Розробка

- На стадії розробки центр-кандидат робить інфраструктурні, адміністративні, управлінські та політичні поліпшення відповідно до рекомендацій проміжної рекомендаційної доповіді експертної групи.
- Співробітники центру можуть бути присутніми на навчальних курсах по мірі необхідності.
- Центр має можливість брати участь у наступній нараді Європейської платформи молодіжних центрів.
- Секретаріат групи експертів підтримує центр на етапі розробки консультаційних послуг і спілкування по викликам і поточним справам на регулярній основі.
- Керівництво центру і експертна група взаємно визначають тривалість стадії розробки, так що центр може розвиватися на свій розсуд.

Етап 5. Другий візит експертної групи

- В кінці фази розвитку, коли центр-кандидат і група експертів вважають, що всі необхідні поліпшення було зроблено, для оцінки досягнень може бути організований другий візит.

Етап 6. Нагородження Знаком Якості

- На основі ознайомчої поїздки (поїздок), експертна група робить рекомендацію Європейському керівному комітету у справах молоді з присудженням Знаку Якості зацікавленому центру.
- Остаточне рішення про присудження Знаку приймається Європейським керівним комітетом у справах молоді на основі рекомендації і звіту експертної групи. Група експертів включає в себе члена Консультативної Ради у справах молоді
- Присудження Знаку Якості відбувається на церемонії, під час якої центр отримує нагороду, сертифікат і почесний знак.

ПІДТРИМАННЯ ТА ПОНОВЛЕННЯ ЗНАКУ ЯКОСТІ

Цей Знак надається на початковий період в три роки, під час якого від центру очікується, що він буде підтримувати ті стандарти, яких потрібно дотримуватися на підставі затверджених критеріїв. Після закінчення перших трьох років в обов'язковому порядку потрібно подати заявку на відновлення Знаку Якості. Ця заявка повинна включати документи, що свідчать про те, як підтримуються критерії якості, і які інші поліпшення були зроблені у зв'язку з цим.

Для повторної оцінки ситуації в центрі може бути організовано відвідування з боку групи експертів. У деяких випадках це може призвести до нової фази розвитку, до того як Знак Якості буде підтверджений. Центр може бути також позбавлений Знаку Якості в тих випадках, коли він явно більше не відповідає критеріям (наприклад, у разі зміни орієнтації від молодіжного центру до іншого типу центру).

ФІНАНСОВІ УМОВИ

Знак Якості Ради Європи для молодіжних центрів надається тим центрам, які відповідають умовам, на безоплатній основі. Міжурядова програма Ради Європи в молодіжній сфері буде покривати основні витрати, пов'язані з участю групи експертів. Очікується, що під час двох відвідувань з боку групи експертів центри-кандидати будуть оплачувати витрати на їх харчування та проживання.

ВІДНОСИНИ З РАДОЮ ЄВРОПИ

Присвоєння Знаку Якості Ради Європи для молодіжних центрів не надає статусу «Європейського молодіжного центру Ради Європи». Європейські молодіжні центри є інституційними структурами Ради Європи, які фінансуються цією організацією і володіють усіма привілеями та обмеженнями, пов'язаними зі своїм дипломатичним статусом. Центри, яким присвоюється Знак Якості, залишаються інституційно і фінансово незалежними від Ради Європи.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ І КОНТАКТИ

Для отримання додаткової інформації прохання звертатися до Департаменту у справах молоді Ради Європи:

Знак Якості Ради Європи для молодіжних центрів

Виконавчий директор Європейського молодіжного центру в Будапешті

Zivatar utca 1-3

1024 Budapest, Hungary

Будапешт, Угорщина

Тел.: +36 1 4381030

Електронна пошта: youthcentres.quality@coe.int

Додаткову інформацію щодо Ради Європи, Департаменту у справах молоді та щодо його Європейських молодіжних центрів можна отримати за адресою: www.coe.int/youth та www.coe.int/eycb