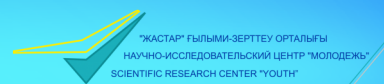




ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
АҚПАРАТ ЖӘНЕ ҚОҒАМДЫҚ ДАМУ
МИНИСТРЛІГІ

МИНИСТЕРСТВО ИНФОРМАЦИИ
И ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



«ЖАСТАР» ҒЫЛЫМИ-ЗЕРТТЕУ ОРТАЛЫҒЫ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «МОЛОДЕЖЬ»
SCIENTIFIC RESEARCH CENTER «YOUTH»

«JASTAR BELGISI» ЖАСТАР ОРТАЛЫҚТАРЫ ҮШІН САПА БЕЛГІСІ» БАҒДАРЛАМАСЫ

ПРОГРАММА «ЗНАК КАЧЕСТВА ДЛЯ МОЛОДЕЖНЫХ ЦЕНТРОВ «JASTAR BELGISI»

Нұр-Сұлтан, 2020 ж



«JASTAR BELGISI ЖАСТАР ОРТАЛЫҚТАРЫ ҮШІН САПА БЕЛГІСІ» БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ ТҰЖЫРЫМДАМАСЫ 29 БЕТ. НҰР-СҰЛТАН, 2020

Осы құжат «Jastar belgisi» жастар орталықтары үшін сапа белгісі» бағдарламасының толық сипаттамасын қамтиды.

Тұжырымдаманы Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің қолдауымен «Жастар» ғылыми-зерттеу орталығы Жастар қызметкерлері қауымдастығымен бірлесіп әзірлеген.

Басылым тегін таратылады. Ақпаратты қайта басып шығару, дәйексөз алу және өзгеше пайдалану жағдайында аталмыш тұжырымдамаға сілтеме жасау міндетті.

КОНЦЕПЦИЯ ПРОГРАММЫ «ЗНАК КАЧЕСТВА ДЛЯ МОЛОДЕЖНЫХ ЦЕНТРОВ JASTAR BELGISI» 29 СТР. НУР-СУЛТАН, 2020

Данный документ содержит подробное описание программы «Знак качества для молодежных центров «Jastar belgisi».

Концепция разработана Научно-исследовательским центром «Молодежь» совместно с Сообществом молодежных работников при поддержке Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан.

Издание распространяется бесплатно. При перепечатке, цитировании и ином использовании информации ссылка на данную публикацию обязательна.



МАЗМҰНЫ

ГЛОССАРИЙ	4
ЖАЛПЫ АҚПАРАТ	5
САПА БЕЛГІСІНІҢ МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ	6
САПА БЕЛГІСІНІҢ ДЕҢГЕЙЛЕРІ	7
ҮМІТКЕР-ОРТАЛЫҚТАРҒА АРНАЛҒАН БАҒДАРЛАМА	8
ӨТІНІМДЕРДІ БЕРУ ТӘРТІБІ МЕН МЕРЗІМДЕРІ	9
«ЖАСТАР ОРТАЛЫҚТАРЫНА АРНАЛҒАН САПА БЕЛГІСІН» АЛУ ҮШІН ЖАСТАР РЕСУРСТЫҚ ОРТАЛЫҒЫНЫҢ ЖҰМЫСЫН БАҒАЛАУ ҚҰРАЛЫ	10

ГЛОССАРИЙ

«Jastar belgisi» жастар орталықтары үшін сапа белгісі – жастармен сапалы жұмысты қамтамасыз ететін жастар ресурстық орталықтарын қолдау құралы. Осы бастамаға Қазақстанның жастар ресурстық орталықтары қатысады

«Жастар» ғылыми зерттеу орталығы – ғылыми зерттеулер жүргізетін және мемлекеттік жастар саясатының іске асырылуын әдістемелік қамтамасыз ететін ұйым

Жастар ресурстық орталығы – ақпараттық және консультациялық сүйемелдеу, өмірлік дағдыларға үйрету, жастар бастамаларын қолдау және жастардың қажеттіліктері негізінде жобалар мен бағдарламаларды іске асыру арқылы жастармен тікелей жұмыс жасайтын ұйым

Жұмыс сапасын сарапшылық бағалау – жастар ресурстық орталықтарының жұмыс сапасын жеті өлшем бойынша сырттай бағалау. Бағалауды арнайы дайындықтан өткен сарапшылар жүргізеді

Мемлекеттік жастар саясаты мектебі – Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі мен «Жастар» ғылыми-зерттеу орталығының жастармен жұмыс жөніндегі мамандардың біліктілігін арттыруға бағытталған арнаулы білім беру бағдарламасы

Ұлттық жастар орталықтары лигасы – Сапа белгісін алған жастар ресурстық орталықтарының бейресми қауымдастығы

Үміткер-орталық – Сапа белгісін алуға үміткер жастар ресурстық орталығы

1. ЖАЛПЫ АҚПАРАТ

1. «Jastar belgisi» жастар орталықтары үшін сапа белгісі» бағдарламасы (бұдан әрі – бағдарлама) даму әлеуеті бар және өз қызметін жаңғыртуға тырысатын жастар ресурстық орталықтарын қолдауға бағытталған.

2. Бағдарламаның мақсаты – жастар үшін сапалы қызметтер көрсететін және өзінің тәжірибесін басқа орталықтарға тарататын жастар ресурстық орталықтарының республикалық желісін құру.

3. Бағдарламаның міндеттері:

- 1) жастар ресурстық орталықтары жұмысының сапасын бағалау;
- 2) өзінің жұмыс сапасын арттырғысы келетін жастар ресурстық орталықтары қызметкерлері мен белсенділерінің біліктілігін арттыру;
- 3) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ететін жастар ресурстық орталықтарын көтермелеу;
- 4) жастар ресурстық орталықтарының ынтымақтастығын және өзара тәжірибелермен алмасуын қамтамасыз ету.

4. Бағдарлама үш құрамдас бөлімнен құрады:

- 1) үміткер-орталықтарға арналған дайындық бағдарламасы;
- 2) жастар ісі сапасының өлшемдеріне сай келетін жастар орталықтарына берілетін Сапа белгісі;
- 3) Сапа белгісінің бірінші деңгейін алған жастар ресурстық орталықтары кіретін Ұлттық жастар орталықтары лигасын құру және оның қызметін қамтамасыз ету.

5. Бағдарламаға облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қаласының, облыстық маңызы бар қалалар мен аудандардың жастар ресурстық орталықтары өз қалаулары бойынша қатысады.



2. САПА БЕЛГІСІНІҢ МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

6. Жастар орталықтарына Сапа белгісін беру осы орталықтар жүйелі деңгейде жастар үшін сапалы қызметтерді көрсетеді дегенді білдіреді.

7. Сапа белгісі берілген жастар орталықтарына келесі мүмкіндіктер қарастырылады:

1) қызметтерін республикалық БАҚ-та жариялау арқылы жастар ресурстық орталықтарын ақпараттық қолдау;

2) Ұлттық жастар орталықтары лигасы жұмысына қатысу. Ұлттық жастар орталықтары лигасы жыл сайын жиналады және жастар ресурстық орталықтары жұмысының сапасын арттыру мәселелерін қарастырады;

3) елдегі басқа жастар ресурстық орталықтарына өзінің үздік тәжірибесін тарату;

4) жастар ісі сарапшылары мен тренерлері тарапынан сарапшылық және әдістемелік қолдау;

5) осы орталықтар базасында халықаралық, республикалық және өңірлік ісшаралар өткізу;

6) ғимаратты безендіруде және орталықтың полиграфиялық өнімдерінде Сапа белгісінің визуалдық суретін қолдану.

8. Жаңа жастар ресурстық орталықтарын құрғысы келетін жергілікті атқарушы органдар өз орталықтарын құру кезінде Сапа белгісінің өлшемдерін басшылыққа ала алады.

9. Сапа белгісі алғашқы кезеңде үш жылға беріледі. Осы аралықта жастар ресурстық орталығынан белгіленген өлшемдерге сәйкес болу күтіледі.



3. САПА БЕЛГІСІНІҢ ДЕҢГЕЙЛЕРІ

10. Жастар ресурстық орталықтарының көрсетілген өлшемдерге сәйкес болуына байланысты Сапа белгісі келесі 3 деңгей бойынша берілетін болады:

1) **бірінші деңгей** (визуалдық сурет: алтын түстегі Сапа белгісі) – Сапа белгісінің барлық жеті-сегіз өлшемдеріне сәйкес болу:

- орталықтың басты мақсаты – жастар және жастар ісіне қызмет ету;
- орталықтың штаты жастармен жұмыс жасау үшін қажетті қабілеттерге ие қызметкерлерден тұрады;
- орталық әралуандықты және адамның қадір-қасиетін сақтайтын қауіпсіз жұмыс жағдайын ұсынады;
- орталықта қатысушылардың әртүрлі топтарымен жастар іс-шараларын өткізуге бейімделген ең төменгі инфрақұрылым бар;
- орталық өз тұжырымдамалары мен бағдарламаларын әзірлеуге жастарды, жастар ұйымдары мен қозғалыстарын қатыстырады;
- орталық жастар ісінің сапасын дамытуға жәрдемдеседі;
- орталық қызмет көрсетуге және клиентке бағдарланған;
- орталық аудандық және қалалық орталықтарының жұмысын үйлестіруді қамтамасыз етеді (облыстық орталықтар үшін).

2) **екінші деңгей** (визуалдық сурет: күміс түстегі Сапа белгісі) – Сапа белгісінің төрт-бес өлшемдеріне сәйкес болу:

- орталықтың басты мақсаты – жастар және жастар ісіне қызмет ету;
- орталықтың штаты жастармен жұмыс жасау үшін қажетті қабілеттерге ие қызметкерлерден тұрады;
- орталық әралуандықты және адамның қадір-қасиетін сақтайтын қауіпсіз жұмыс жағдайын ұсынады;
- орталықта қатысушылардың әртүрлі топтарымен жастар іс-шараларын өткізуге бейімделген ең төменгі инфрақұрылым бар;
- орталық аудандық және қалалық орталықтарының жұмысын үйлестіруді қамтамасыз етеді (облыстық орталықтар үшін).

3) **үшінші деңгей** (визуалдық сурет: қола түстегі Сапа белгісі) – Сапа белгісінің үш-төрт өлшемдеріне сәйкес болу:

- орталықтың басты мақсаты – жастар және жастар ісіне қызмет ету;
- орталықтың штаты жастармен жұмыс жасау үшін қажетті қабілеттерге ие қызметкерлерден тұрады;
- орталықта қатысушылардың әртүрлі топтарымен жастар іс-шараларын өткізуге бейімделген ең төменгі инфрақұрылым бар;
- орталық аудандық және қалалық орталықтарының жұмысын үйлестіруді қамтамасыз етеді (облыстық орталықтар үшін).

11. Жастар ресурстық орталықтарының жоғарыда көрсетілген өлшемдерге сәйкестігін үміткер-орталықтарға арналған дайындық бағдарламасы кезінде «Жастар» F30 және «Жастар қызметкерлері қауымдастығы» ҚБ сарапшылары анықтайды.

4. ҮМІТКЕР-ОРТАЛЫҚТАРҒА АРНАЛҒАН БАҒДАРЛАМА

12. Сапа белгісін алуға үміткер Жастар ресурстық орталықтары жұмыс сапасын сарапшылық бағалау, жеке оқыту, тәлімгерлік және басқа да әдістемелік көмектерден тұратын дайындау бағдарламасына қатысады.

13. Үміткер-орталықтарға арналған бағдарлама келесі іс-шараларды қамтиды:

1) Сапа белгісін алуға үміткер ЖРО үшін жұмыс сапасын алғашқы сарапшылық бағалау. Сарапшылық бағалау ЖРО қызметкерлерімен, жергілікті атқарушы органдардың басшылығымен және нысаналы топтардың және мүдделі тараптардың жекелеген өкілдерімен бағалау құралы (1 қосымша) бойынша сұхбат негізінде жүргізілетін болады.

Сарапшылық бағалау нәтижелері бойынша неғұрлым белсенді және одан әрі дамуға әлеуеті бар ЖРО-лар іріктелетін болады.

2) Әрбір ЖРО-ның жұмыс сапасын арттыру жөніндегі іс-қимыл жоспарын әзірлеу. Сарапшылық бағалау барысында алынған ақпаратқа негізделі отырып, әр ЖРО командасы ЖРО миссиясына және нысаналы топтың қажеттіліктеріне сәйкес жұмыс сапасын арттыру бойынша жеке іс-қимыл жоспарын әзірлейді.

3) Мемлекеттік жастар саясаты мектебі шеңберінде ЖРО қызметкерлері мен белсенділерін (жастар ұйымдары мен өзін-өзі басқару органдары белсенділері) оқыту. Мемлекеттік жастар саясаты мектебі келесі іс-шараларды қамтиды:

- жастар ресурстық орталықтарының қызметкерлерін және жастар өзін – өзі басқару органдарының және жастар ұйымдарының активін онлайн оқыту – тренингтерге дейін 2 ай ішінде;
- үй тапсырмасын жергілікті жерлерде қашықтан орындау – тренингке дейін 10 күн ішінде;
- жастар ресурстық орталықтары қызметкерлері мен жастардың өзін-өзі басқару органдары және жастар ұйымдарының ішінен белсенділер үшін топтық семинар-тренингтер;
- практика кезеңі: тренингтен кейін 2-3 ай ішінде жастар ресурстық орталықтары бағдарламаларын іске асыруды бастау.

Мемлекеттік жастар саясаты мектебі нәтижелері бойынша үміткер-орталықтар Жастар ресурстық орталықтарының жұмыс бағдарламасын әзірлейтін болады.

4) жұмыс сапасын қорытынды сараптамалық бағалау және белгі беру немесе оны беруден бас тарту. Дайындық бағдарламасының соңында жастар ісінің сапасын дамыту саласындағы қол жеткізілген нәтижелерге сарапшылық бағалау жүргізілетін болады.

Ұйымдық дамуда жақсы көрсеткіштер көрсеткен және сапа өлшемдеріне сәйкес келетін Жастар ресурстық орталықтарына Жастар орталықтарына арналған сапа белгісі беріледі.



5. ӨТІНІМДЕРДІ БЕРУ ТӘРТІБІ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

14. Бағдарламаға жастар ресурстық орталықтары өз өтінімдері негізінде қатыса алады.

15. Өтінімдер электрондық пошта арқылы жіберілуге және мынадай құжаттарды қамтуға тиіс:

1) мұқаба бет, оған мыналар кіреді: үміткер-ұйымның атауы; заңды мәртебесі; байланыстағы тұлғаның аты; электрондық пошта мекенжайы; телефон нөмірі және ұйымның мекенжайы.

2) өтініш хат – көп дегенде үш (3) бет:

- ұйымның миссиясын баяндау
- мақсатты топ пен мақсатты топпен жұмыс істеу жөніндегі стратегияның сипаттамасы
- белсенді жобалар/ағымдағы іс-шаралар, оның ішінде орындау кезеңі, бенефициарлар және бүгінгі күні қол жеткізілген нәтижелердің қысқаша сипаттамасы
- орындалу кезеңін қоса алғанда, соңғы үш жылда аяқталған жобалар, нысаналы бенефициарлар және қол жеткізілген нәтижелердің қысқаша сипаттамасы.

16. Өтінімнің барлық құжаттары келесі ұсынымдарға сәйкес болуы тиіс:

- мәтін doc немесе docx. форматта сақталған;
- 2,5 см өрісі бар А4 форматты қағаз;
- Times New Roman шрифтін пайдаланыңыз, шрифт өлшемі 12, бір аралықпен;
- бет лимитін ұстаныңыз.

Егер қосымша ақпарат немесе өтінімдер бойынша түсініктемелер талап етілсе, өтінім беруші (өтінім берушілер) жазбаша түрде хабардар етіледі және оған қосымша ақпарат және/немесе құжаттама беру ұсынылады.

17. Барлық мүдделі үміткерлер өз өтініштерін jroaqb@eljastary.kz электрондық мекен-жайы бойынша қазақ немесе орыс тілдерінде беруі тиіс.

6. ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛАР

18. Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің Жастар және отбасы істері комитетінің қолдауымен бағдарламаның ұйымдастырушылары - «Жастар» ғылыми-зерттеу орталығы және «Жастар қызметкерлері қауымдастығы» қоғамдық бірлестігі.

19. «Жастар» F30 Жастар ресурстық орталықтарын әдіснамалық қамтамасыз ету басқармасы бағдарламаны ақпараттық және консультативтік тұрғыда сүйемелдейді.

«ЖАСТАР ОРТАЛЫҚТАРЫНА АРНАЛҒАН САПА БЕЛГІСІН» АЛУ ҮШІН ЖАСТАР РЕСУРСТЫҚ ОРТАЛЫҒЫНЫҢ ЖҰМЫСЫН БАҒАЛАУ ҚҰРАЛЫ

(Мемлекеттік жастар саясаты туралы Заң, ЖРО туралы Үлгілік ереже және жастар орталықтарына арналған Еуропа Кеңесінің Сапа белгісінің негізінде дайындалған)

Сапа белгісін тағайындау жеті өлшем бойынша сапалық бағалау арқылы жүзеге асырылады. Осы өлшемдер жастар ресурстық орталықтарының жастарға арналған ұсыныстарын жетілдіруге жәрдемдеседі.

№	Индикаторлар	Ия	Толық емес	Жоқ	Табысты тәжірибе мысалдары
1. ОРТАЛЫҚТЫҢ БАСТЫ МАҚСАТЫ – ЖАСТАР ЖӘНЕ ЖАСТАР ІСІНЕ ҚЫЗМЕТ ЕТУ					
1.	Орталық жұмысының басым бағыттары, жастармен жұмыс жасаудың нақты нысандары мен әдістері көрсетілген бағдарлама әзірленген және іске асырылуда				
2.	Орталық бағдарламасында негізгі назар 14-28 жас аралығындағы жастарға (әсіресе, оның осал топтарына) және жастар ұйымдарына аударылады				
3.	Орталықтың жобалары мен бағдарламаларына қатысатын жастардың кем дегенде 30% халықтың осал топтарынан (жұмыссыздар, аз қамсызданған жастар, қандастар, жас отбасылар, ерекше қажеттіліктері бар, заңмен қақтығыстағы жастар және т. б.)				
4.	Орталықтың жобалары мен бағдарламаларына жастар ерікті негізде қатысады				
5.	Орталық тұрақты түрде білім беру іс-шараларын, жобаларын және бағдарламаларын жүзеге асырады (тренингтер, семинарлар, мастер-кластар, лагерьлер, форумдар, конференциялар және курстар)				
6.	Орталық жастардың тұлғалық және әлеуметтік дамуына бағытталған, жастардың қатысуы мақсатты және көп реттік сипатта болып табылатын, ұзақтығы бір жылдан кем емес тұрақты жобалар мен бағдарламаларды жүзеге асырады				
7.	Орталық ғимаратында жастардың қажеттіліктері мен сұраныстары бойынша адрестік жұмысты білдіретін жастар үшін қызықты мәселелер бойынша жеке кеңес беру жұмыстары жүргізіледі				
8.	Орталықта мерзімді түрде жастар ұйымдарымен, қозғалыстарымен, жастардың өзін-өзі басқару органдарымен және жергілікті қауымдастықтармен бірлескен бір жолғы бұқаралық және/немесе топтық іс-шаралар өткізіліп тұрады				
9.	Орталық, өз ғимаратынан тыс жерде кем дегенде бір айда төрт рет өзін-өзі жұмыспен қамтыған және жұмыс істемейтін, оқымайтын жастармен аутрич жастар ісін (көшпелі ақпараттандыру, кеңес беру, түсіндіру және т. б.) атқарады				

10.	Орталықтағы іс-шаралардың, жобалар мен бағдарламалардың көпшілігі бейресми білім беру қағидаларына сәйкес келеді (бағалаусыз орта, бір деңгейдегі коммуникация, ерікті және белсенді қатысу, тәжірибе арқылы оқыту, тұтастық, топтық процеске бағдарлау, ерекше орта)				
11.	Бағдарламалар мен қызметтер тегін көрсетіледі				
Оң үрдістер:					
Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:					
2. ОРТАЛЫҚТЫҢ ШТАТЫ ЖАСТАРМЕН ЖҰМЫС ЖАСАУ ҮШІН ҚАЖЕТТІ ҚАБІЛЕТТЕРГЕ ИЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДЕН ТҰРАДЫ					
12.	Орталықта жастармен тікелей жұмыс жасауға және сапаны бақылауға жауапты кем дегенде екі қызметкер (облыстық, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалалары үшін – кемінде бес) бар				
13.	Орталықтың жастармен тікелей жұмыс жасайтын персоналының саны мен Орталық жүзеге асыратын қызмет көлемінің тепе-теңдігі сақталады				
14.	Орталық қызметкерлерінің жұмыс уақытының негізгі бөлігі жастар және білім беру жобалары мен бағдарламаларын, консультациялық және аутрич жұмыстарын іске асыру арқылы жастармен тікелей жұмысқа бөлінеді (бұл жұмыс көлемінің 80%, жастар ісі жөніндегі қызметкер әкімшілік жұмысты орындай алады, бірақ ол жұмыс уақытының 20% астамын алмауы тиіс)				
15.	Орталықтың қызметкерлері Жастар ісі жөніндегі қызметкерлердің құзыреттілік моделі бойынша үнемі жеке бағалаудан өтіп тұрады және алынған нәтижелер негізінде өзінің жеке және кәсіби дамуын жоспарлайды				
16.	Орталықтың басшысы және кемінде екі (облыстық, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалалары үшін – кемінде бес) қызметкері ұзақтығы 128 сағаттан кем болмайтын жастар ісі саласына қажетті білімді, дағдыларды және құндылықтық бағдарларды дамытуды қамтитын жастар ісі жөніндегі қызметкерлерді даярлау бағдарламасынан өткен				
17.	Орталықтың штаттық қызметкерлерінің арасында білім беру бағдарламаларын іске асыруға, сондай-ақ сырттан тартылған мамандардың білім беру бағдарламаларын қолдау мен сапасын бақылауға жауапты бейресми білім беру саласы жөніндегі кем дегенде бір маман бар				
18.	Бейресми білім берумен айналысатын орталық қызметкерлерінің саны өткізілетін іс-шаралардың, жобалар мен бағдарламалардың саны мен көлеміне сәйкес келеді				
19.	Орталық құндылықтарға негізделген бейресми білім беру іс-шараларын өткізу үшін, білім беру бағдарламаларымен айналысатын өз қызметкерлерінің қабілеттерін көрсетуге дайын және ол үшін мүмкіндігі бар				

Оң үрдістер:**Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:****3. ОРТАЛЫҚ ӘРАЛУАНДЫҚТЫ ЖӘНЕ АДАМНЫҢ ҚАДІР-ҚАСИЕТІН САҚТАЙТЫН ҚАУІПСІЗ ЖҰМЫС ЖАҒДАЙЫН ҰСЫНАДЫ**

20.	Орталықта адамның қадір-қасиетін құрметтеу қағидасы сақталады				
21.	Өзінің жұмыс тәжірибесі мен құрылымында Орталық жастар ісі қағидаларымен байланысы бар істер мен әрекеттерде жүйелілікті көрсетеді				
22.	Қазақстан Республикасының Еңбек Кодексін сақтай отырып Орталық жастарға қолайлы уақытта, демалыс және мереке күндерін қоса алғанда, қолжетімді болып табылады				
23.	Орталық бағдарламалардың контенті тұрғысынан да, физикалық құралдар мен жағдайларға қатысты да ерекше қажеттіліктері бар жастарға қол жетімді				
24.	Орталық белсенді түрде экологиялық қолайлы көзқарасты ұстанады (орталықтың іс-шаралары, жобалары мен бағдарламалары қоршаған ортаға зиян келтірмейді, қоқыстарды бөлек жинау жүзеге асырылады, орталық аумағында және ғимаратында жасыл желектер бар және т. б.)				
25.	Орталық өрт қауіпсіздігіне, еңбекті қорғауға, қолжетімділікке, денсаулық пен гигиенаға қатысты ұлттық стандарттардың сақталатынына құжаттамалық куәлік бере алады				

Оң үрдістер:**Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:****4. ОРТАЛЫҚТА ҚАТЫСУШЫЛАРДЫҢ ӘРТҮРЛІ ТОПТАРЫМЕН ЖАСТАР ІС-ШАРАЛАРЫН ӨТКІЗУГЕ БЕЙІМДЕЛГЕН ЕҢ ТӨМЕҢГІ ИНФРАҚҰРЫЛЫМ БАР**

26.	Орталықтың жастар өздерінің бос уақытын өткізе алатын, сондай-ақ білім беру, мәдени және спорттық іс-шараларды өткізуге болатын жеке ғимараты бар				
27.	Орталық ғимаратында персоналға арналған аймақ (back-office) – орталық қызметкерлері үшін кабинеттер немесе жалпы аймақ – бар				
28.	Орталық ғимаратында білім беру іс-шараларын (тренингтер, семинарлар және т. б.) өткізуге арналған аймақ бар – ол, үстелсіз және театр орындықтары мен креслоларысыз, шеңберде бірлесіп оқыту мүмкіндігін қарастыруы тиіс				
29.	Орталық ғимаратында (орталық аумағында) жастардың еркін және қызықты уақыт өткізулеріне арналған ашық кеңістіктер (коворкинг аймағы, сөйлесу және үстел ойындары үшін аймақ, спорт алаңдары және т. б.) бар				
30.	Орталық ғимаратында қосымша аймақтар бар: кітапхана, психолог кабинеті, жеке кеңес беру кабинеті аймақ (back-office) – орталық қызметкерлері үшін кабинеттер немесе жалпы аймақ – бар				

28.	Орталық ғимаратында білім беру іс-шараларын (тренингтер, семинарлар және т. б.) өткізуге арналған аймақ бар – ол, үстелсіз және театр орындықтары мен креслоларысыз, шеңберде бірлесіп оқыту мүмкіндігін қарастыруы тиіс			
29.	Орталық ғимаратында (орталық аумағында) жастардың еркін және қызықты уақыт өткізулеріне арналған ашық кеңістіктер (коворкинг аймағы, сөйлесу және үстел ойындары үшін аймақ, спорт алаңдары және т. б.) бар			
30.	Орталық ғимаратында қосымша аймақтар бар: кітапхана, психолог кабинеті, жеке кеңес беру кабинеті			
31.	Орталық ғимаратында Wi-Fi сымсыз интернет байланысы бар			
32.	Орталықтың жаңартылуы тұрақты негізде жүргізілетін жеке сайты және әлеуметтік желілерде парақшалары бар (кемінде екі әлеуметтік желіде үнемі жаңартылып отыратын аккаунттардың/топтардың бар болуы)			
33.	Орталық ғимаратында мекеме атауы мен жұмыс уақыты көрсетілген оңай оқылатын маңдайшаның болуы			
34.	Негізгі қызметкерлер (басшылар, тіркеу қызметтері, білім беру, қауіпсіздік) қазақ және орыс тілдерін біледі			

Оң үрдістер:

Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:

5. ОРТАЛЫҚ ӨЗ ТҰЖЫРЫМДАМАЛАРЫ МЕН БАҒДАРЛАМАЛАРЫН ӘЗІРЛЕУГЕ ЖАСТАРДЫ, ЖАСТАР ҰЙЫМДАРЫ МЕН ҚОЗҒАЛЫСТАРЫН ҚАТЫСТЫРАДЫ

35.	Орталық өз бағдарламасын әзірлеу кезінде жастардың әлеуметтік жағдайын және оларды алаңдататын мәселелерді ескереді			
36.	Орталық белгілі бір қабілеттері бар жастар ұйымдары мен қозғалыстарын сараптама жасау ісіне тартады және оларды жобалар мен бағдарламаларды әзірлеу, іске асыру және бағалау кезінде консультанттар ретінде қарастырады			
37.	Орталық өзінің бағдарламасын (қызметінің негізгі бағыттары мен озық тәжірибесін) жастардың, жастар ұйымдары мен қозғалыстарының қатысуы негізінде әзірлейді			

Оң үрдістер:

Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:

6. ОРТАЛЫҚ ЖАСТАР ІСІНІҢ САПАСЫН ДАМУҒА ЖӘРДЕМДЕСЕДІ

38.	Атқарылған қызметке талдау жасау және оны жетілдіру мақсатында Орталық тұрақты түрде өз қызметіне бағалау жүргізеді				
39.	Жастар, жастар ұйымдары мен қозғалыстары Орталықтың жұмысын бағалауға қатысады				
40.	Орталық, кейіннен сынақтан өтіп, Орталық жұмысында қолданылатын жастар ісінің жаңа және инновациялық әдістерін әзірлейді				
41.	Орталық жастар секторының басқа да қатысушыларымен (жастар ұйымдарымен, қозғалыстарымен, мемлекеттік органдармен және т. б.) және өңірлік және республикалық деңгейлерде жастар ісін дамытумен айналысатын кәсіпқойлар мен еріктілермен жұмыстың мазмұны мен сапасына қатысты ақпарат алмасып тұрады				
42.	Орталық өзінің жеке оқу және әдістемелік материалдарын дайындайды және оларды өңірлік және республикалық деңгейде жастар секторы арасында таратады				

Оң үрдістер:

Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:

7. ОРТАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ЖӘНЕ КЛИЕНТКЕ БАҒДАРЛАНҒАН

43.	Орталықта келушілердің пікірлеріне арналған журнал, сауалнама, кітап, сайтта кері байланыс түрі бар, онда келушілер Орталық көрсететін қызметтер туралы өз пікірін қалдыра алады				
44.	Орталық басшылығы пайдаланушылардың (клиенттердің) бағалары мен пікірлерін қызмет сапасын жақсарту үшін тұрақты негізде ескеріп тұрады				

Оң үрдістер:

Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:

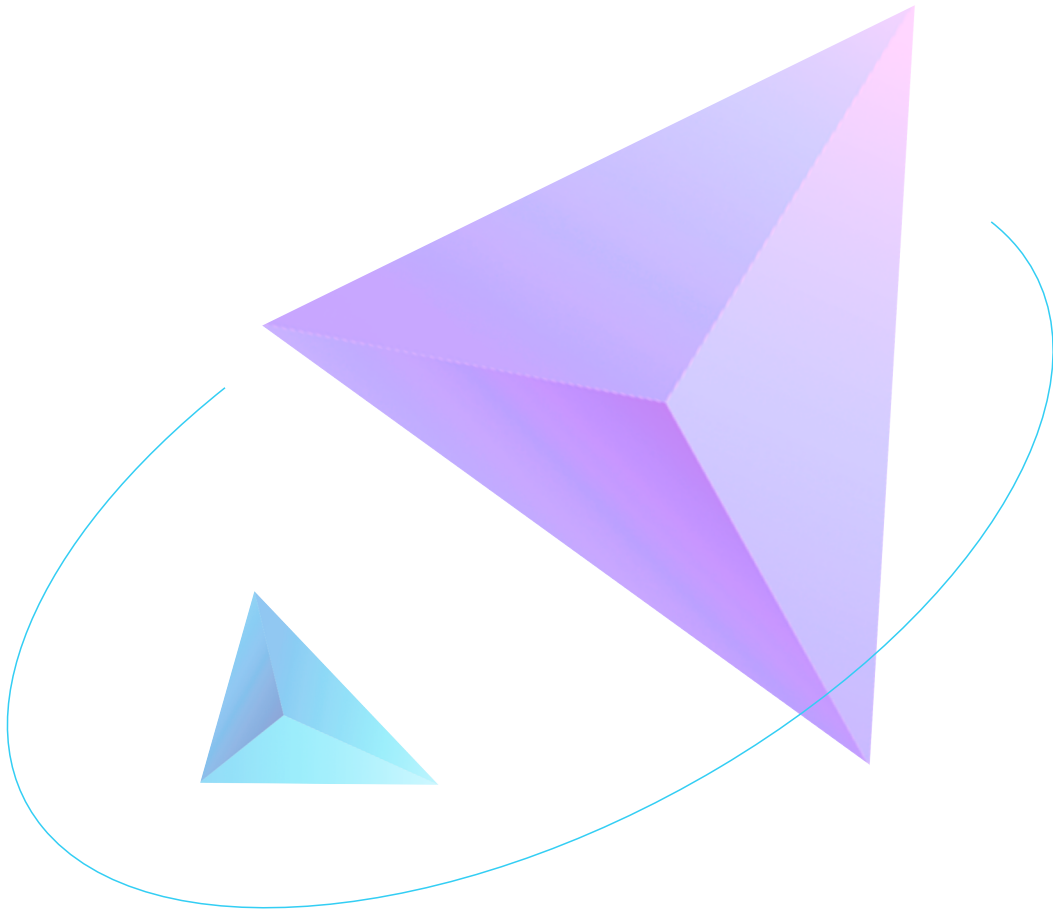
8. ОРТАЛЫҚ АУДАНДЫҚ ЖӘНЕ ҚАЛАЛЫҚ ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ЖҰМЫСЫН ҮЙЛЕСТІРУДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕДІ (ОБЛЫСТЫҚ ОРТАЛЫҚТАР ҮШІН).

45.	Облыстық орталық жанында құрамына аудандық және қалалық орталықтар басшылары кіретін және отырыстары тұрақты түрде (кем дегенде айына 2 рет) өткізілетін жастар ресурстық орталықтарын дамыту жөніндегі алқалы орган бар				
46.	Облыстық орталық кем дегенде жылына 1 рет аудандық және қалалық орталықтардың қызметкерлерінің біліктілігін арттыруға бағытталған білім беру ішараларын (семинарлар, тренингтер, курстар және т.б.) өткізеді				
47.	Облыстық орталық аудандық және қалалық орталықтарға әдістемелік жәрдем көрсетеді				

48. Облыстық орталық аудандық және қалалық орталықтардан тоқсандық және жылдық негізде ақпараттық-сараптамалық мәліметтерді (есептер, ақпараттар және т.б.) жинақтайды

Оң үрдістер:

Қосымша назар аударуды қажет ететін күрделі мәселелер:



7/8 ӨЛШЕМ, 44/48 ИНДИКАТОР

<p>1</p> <p>Орталық өзінің басты мақсаты ретінде жастар және жастар ісіне қызмет етуді қояды</p>	<p>2</p> <p>Орталықтың штаты жастармен жұмыс жасау үшін қажетті қабілеттері бар қызметкерлерден тұрады</p>	<p>3</p> <p>Орталық әралуандық пен адамның қадір-қасиетін сыйлайтын қауіпсіз жұмыс жағдайын ұсынады</p>	<p>4</p> <p>Орталықтың әр түрлі қатысушылар топтарымен өткізілетін жастар іс-шараларына бейімделген ең төменгі инфрақұрылымы бар</p>
<p>5</p> <p>Орталық жастар жұмысының сапасын дамытуға ықпал етеді</p>	<p>6</p> <p>Орталық өз тұжырымдамалары мен бағдарламаларын әзірлеуге жастардың, жастар ұйымдары мен қозғалыстарының қатысуын қамтамасыз етеді</p>	<p>7</p> <p>Орталық қызмет көрсетуге және клиентке бағытталған</p>	<p>8</p> <p>Орталық аудандық және қалалық орталықтарының жұмысын үйлестіруді қамтамасыз етеді (облыстық орталықтар үшін)</p>

Жастар ресурстық орталықтарының осы өлшемдерге сәйкестігін үміткер-орталықтарға арналған дайындық бағдарламасы кезінде «Жастар» F30 және Жастар қызметкерлері қауымдастығы сарапшылары анықтайды



Үміткер-орталықтар үшін дайындық бағдарламасы

1-кезең: алғашқы сарапшылық бағалау	2-кезең: жұмыс сапасын арттыру жөніндегі іс-қимыл жоспарын әзірлеу	3-кезең: Мемлекеттік жастар саясаты мектебі аясында ЖРО қызметкерлері мен белсенділерін оқыту	4-кезең: жұмыс сапасын қорытынды бағалау және белгі беру немесе оны беруден бас тарту
Өту кезеңі: 1 ай	Өту кезеңі: 15 күн	Өту кезеңі: 3 ай	Өту кезеңі: 1 ай
Мақсаты: жастар ресурстық орталықтарының бастапқы деңгелерін анықтау және одан әрі қарай жұмыс сапасын арттыру бойынша ұсыныстар беру	Мақсаты: жастар ресурстық орталықтарының әрі қарай жұмыс сапасын арттыру бойынша іс-әрекеттерін жоспарлау	Мақсаты: жастар ресурстық орталықтарының қызметкерлерінің біліктілігін арттыру	Мақсаты: жұмыс сапасының даму деңгейін және Сапа белгісі тағайындалатын жастар орталықтарын анықтау
Сарапшылық бағалау ЖРО қызметкерлерімен, жергілікті атқарушы органдардың басшылығымен және нысаналы топтардың және мүдделі тараптардың жекелеген өкілдерімен бағалау құралы бойынша сұхбат негізінде жүргізіледі	Сарапшылық бағалау барысында алынған ақпаратқа негізделе отырып, әр ЖРО командасы ЖРО миссиясына және нысаналы топтың қажеттіліктеріне сәйкес жұмыс сапасын арттыру бойынша жеке іс-қимыл жоспарын әзірлейді	Білім беру бағдарламасы келесі бөлімдерден тұрады: қашықтан үй жұмысын орындау, онлайн тренингтерге қатысу және практикалық кезең. Тренингтер нәтижесінде үміткер-орталықтар өз жұмысының бағдарламасын әзірлейді және практикалық кезеңде оны іске асыруды бастаулары қажет	Дайындық бағдарламасының соңында жастар ісінің сапасын дамыту саласындағы қол жеткізілген нәтижелерге сарапшылық бағалау жүргізілетін болады. Ұйымдық дамуда жақсы көрсеткіштер көрсеткен және сапа өлшемдеріне сәйкес келетін ЖРО-ларға Сапа белгісі беріледі

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ	19
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	20
ЗНАЧИМОСТЬ ЗНАКА КАЧЕСТВА	21
УРОВНИ ЗНАКА КАЧЕСТВА	22
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ ДЛЯ ЦЕНТРОВ-КАНДИДАТОВ	23
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЗАЯВКИ И СРОКИ ПОДАЧИ	24
ОРГАНИЗАТОРЫ	24
ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОЛОДЕЖНОГО РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА ДЛЯ ПРИСУЖДЕНИЯ «ЗНАКА КАЧЕСТВА ДЛЯ МОЛОДЕЖНЫХ ЦЕНТРОВ»	25

ГЛОССАРИЙ

Знак качества для молодежных центров «Jastar belgisi» – инструмент для поощрения молодежных ресурсных центров, обеспечивающих качественную работы с молодежью. В данной инициативе участвуют молодежные ресурсные центры регионов Казахстана

Молодежный ресурсный центр – организация, осуществляющая непосредственную работу с молодежью через информационное и консультационное сопровождение, обучение жизненным навыкам, поддержку молодежных инициатив и реализацию проектов и программ на основе потребностей молодежи

Научно-исследовательский центр «Молодежь» – организация, осуществляющая научные исследования и методическое обеспечение реализации государственной молодежной политики

Национальная лига молодежных центров – неформальное сообщество молодежных ресурсных центров, получивших Знак качества

Центр-кандидат – молодежный ресурсный центр, претендующий на получение Знака качества

Экспертная оценка качества работы – внешняя оценка качества работы молодежных ресурсных центров на основе семи-восьми критериев, проводимая специально подготовленными экспертами

Школа государственной молодежной политики – специальная образовательная программа Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан и Научно-исследовательского центра «Молодежь», направленная на повышение квалификации специалистов по работе с молодежью

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Программа «Знак качества для молодежных центров «Jastar belgisi» (далее – программа) направлена на поддержку молодежных ресурсных центров, обладающих потенциалом для развития и стремящихся модернизировать свою деятельность.

2. Цель программы – создание республиканской сети молодежных ресурсных центров, оказывающих качественные услуги для молодежи и распространение их опыта для других центров.

3. Задачи программы:

- 1) оценка качества работы молодежных ресурсных центров;
- 2) повышение квалификации сотрудников и актива молодежных ресурсных центров, стремящихся повысить качество своей работы;
- 3) поощрение молодежных ресурсных центров, обеспечивающих качество предоставляемых услуг;
- 4) обеспечение сотрудничества и обмена опытом между молодежными ресурсными центрами.

4. Программа состоит из трех частей:

- 1) программа подготовки для центров-кандидатов;
- 2) Знак качества, который присуждается молодежным ресурсным центрам, отвечающим предъявляемым критериям качества молодежной работы;
- 3) создание и обеспечение функционирования Национальной лиги молодежных центров, в состав которой входят молодежные ресурсные центры, получившие первый уровень Знака качества.
5. В программе по собственному усмотрению участвуют молодежные ресурсные центры областей, гг. Нур-Султана, Алматы и Шымкента, городов и районов областного значения.



2. ЗНАЧИМОСТЬ ЗНАКА КАЧЕСТВА

6. Присуждение Знака качества для молодежных центров означает, что данные центры на системном уровне обеспечивают качественные услуги для молодежи.

7. Для молодежных центров, которым присужден Знак качества, предоставляются следующие возможности:

1) информационная поддержка деятельности молодежных ресурсных центров через освещение их работы в республиканских СМИ;

2) участие в работе Национальной лиги молодежных центров. Национальная лига молодежных центров будет собираться ежегодно и обсуждать вопросы повышения качества работы молодежных ресурсных центров;

3) тиражирование и масштабирование своего передового опыта для других молодежных ресурсных центров;

4) экспертная и методическая поддержка со стороны экспертов и тренеров по молодежной работе;

5) проведение международных, республиканских и региональных мероприятий, семинаров, тренингов на базе данных центров;

6) использование визуального изображения Знака качества в оформлении помещений и полиграфической продукции центра.

8. Местные исполнительные органы, которые планируют создать новые молодежные ресурсные центры, могут использовать критерий Знака качества в качестве руководства по созданию своих центров.

9. Знак качества присуждается на первоначальный срок в три года, во время которого от МРЦ ожидается, что он будет соответствовать установленным критериям Знака качества.



3. УРОВНИ ЗНАКА КАЧЕСТВА

10. На основе соответствия молодежных ресурсных центров предъявляемым критериям Знак качества будет присуждаться по следующим 3 уровням:

1) **первый уровень** (визуальное изображение: Знак качества в золотом цвете) – соответствие всем семи-восьми критериям Знака качества:

- центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе;
- штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью;
- центр предоставляет безопасные условия работы, соблюдающие многообразие и человеческое достоинство;
- центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников;
- центр обеспечивает привлечение молодежи, молодежных организаций и движений для разработки своих концепций и программ;
- центр содействует развитию качества молодежной работы;
- центр ориентирован на оказание услуг и на клиента;
- центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров).

2) **второй уровень** (визуальное изображение: Знак качества в серебряном цвете) – соответствие следующим четырем-пяти критериям Знака качества:

- центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе;
- штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью;
- центр предоставляет безопасные условия работы, соблюдающие многообразие и человеческое достоинство;
- центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников;
- центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров).

3) **третий уровень** (визуальное изображение: Знак качества в бронзовом цвете) – соответствие следующим трем-четырем критериям Знака качества:

- центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе;
- штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью;
- центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников;
- центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров).

11. Соответствие молодежных ресурсных центров вышеуказанным критериям определяется экспертами НИЦ «Молодежь» и ОО «Сообщество молодежных работников» в ходе участия молодежных центров в программе подготовки для центров-кандидатов.

4. ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ ДЛЯ ЦЕНТРОВ-КАНДИДАТОВ

12. Молодежные ресурсные центры, претендующие на присуждение Знака качества, участвуют в программе подготовки, которая состоит из экспертной оценки качества работы МРЦ, индивидуального обучения, наставничества и другой методической помощи.

13. Программа для центров-кандидатов включает в себя следующие мероприятия:

1) Начальная экспертная оценка качества работы для МРЦ, претендующих на присвоение Знака качества. Экспертная оценка будет проводиться на основе интервью с сотрудниками МРЦ, руководством местных исполнительных органов и представителями молодежи и заинтересованных сторон согласно инструменту оценки (приложение 1).

По результатам экспертной оценки будут отобраны МРЦ, которые являются наиболее активными и имеющими потенциал для дальнейшего развития.

2) Разработка плана действий по повышению качества работы каждого МРЦ. На основе результатов экспертной оценки, каждый молодежный ресурсный центр разработает индивидуальные Планы действий по повышению качества работы в соответствии с миссией центра и потребностям целевой группы.

3) обучение сотрудников и актива МРЦ (из числа представителей молодежных организаций и органов молодежного самоуправления) в рамках Школы государственной молодежной политики. Школа государственной молодежной политики включает следующие мероприятия:

- онлайн обучение сотрудников молодежных ресурсных центров и актива органов молодежного самоуправления и молодежных организаций – в течение 2 месяцев до тренинга;
- дистанционное выполнение домашнего задания на местах – в течение 10 дней до тренинга;
- кустовые семинары-тренинги для сотрудников молодежных ресурсных центров и актива из числа органов молодежного самоуправления и молодежных организаций;
- этап практики: старт реализации программ молодежных ресурсных центров – в течение 2-3 месяцев после тренинга.

По результатам Школы государственной молодежной политики центры-кандидаты разработают Программу работы молодежных ресурсных центров.

4) заключительная экспертная оценка качества работы и присуждение или отказ в присуждении Знака качества. В завершении программы подготовки будет проведена заключительная экспертная оценка достигнутого прогресса согласно инструменту оценки (приложение 1).

Молодежным ресурсным центрам, успешно продемонстрировавшим прогресс в развитии и соответствующим предъявляемым критериям качества, будет присужден соответствующий уровень Знака качества для молодежных центров.



5. ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЗАЯВКИ И СРОКИ ПОДАЧИ

14. Участие в программе осуществляется на основе заявок молодежных ресурсных центров.

15. Заявки должны быть поданы по электронной почте и содержать следующие документы:

1) титульная страница, которая включает в себя: наименование центра-кандидата, юридический статус, имя контактного лица, адрес электронной почты, номер телефона и адрес организации.

2) письмо заявление – максимум три (3) страницы

- изложение миссии организации;
- описание целевой группы и стратегии по работе с целевой группой;
- активные проекты/текущие мероприятия, включая период выполнения, бенефициары и краткое описание достигнутых результатов на сегодняшний день;
- проекты, завершённые за последние три года, включая период выполнения, целевые бенефициары и краткое описание достигнутых результатов.

16. Все документы заявки должны соответствовать следующим техническим требованиям:

- быть сохранённым в .doc или .docx формате;
- бумага формата А4 с полями 2,5 см;
- использовать шрифт Times New Roman, размер 12, одинарный интервал;
- придерживаться лимита страниц.

Если требуется дополнительная информация или разъяснения по заявкам, заявитель (заявители) будет уведомлен в письменной форме и ему будет предложено предоставить дополнительную информацию и/или документацию.

17. Все заинтересованные кандидаты должны подать заявку на одном из языков: казахском, русском языках по электронному адресу jroaqb@eljastary.kz с пометкой «**JASTAR BELGISI**».

6. ОРГАНИЗАТОРЫ

18. Организаторами программы являются Научно-исследовательский центр «Молодежь» и общественное объединение «Сообщество молодежных работников» при поддержке Комитета по делам молодежи и семьи Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан.

19. Управление методологического обеспечения молодежных ресурсных центров НИЦ «Молодежь» обеспечивает информационное и консультационное сопровождение программы.

ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МОЛОДЕЖНОГО РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА ДЛЯ ПРИСУЖДЕНИЯ «ЗНАКА КАЧЕСТВА ДЛЯ МОЛОДЕЖНЫХ ЦЕНТРОВ»

(на основе Закона о государственной молодежной политике, Типового положения о МРЦ и Знака качества Совета Европы для молодежных центров)

Присуждение Знака качества осуществляется на основе качественной оценки по семи критериям. Для областных МРЦ предъявляется дополнительный один критерий.

Соответствующие критерии придадут молодежным ресурсным центрам импульс для совершенствования их услуг для молодежи.

№	Индикаторы	Да	Не в полной мере	Нет	Примеры успешной практики
1. ЦЕНТР СТАВИТ В КАЧЕСТВЕ СВОЕЙ ГЛАВНОЙ ЦЕЛИ – СЛУЖЕНИЕ МОЛОДЕЖИ И МОЛОДЕЖНОЙ РАБОТЕ					
1.	Разработана и реализуется Программа работы Центра, в которой обозначены приоритетные направления, конкретные формы и методы работы с молодежью				
2.	Основное внимание в программе Центра уделяется молодежи в возрасте 14-28 лет (в особенности, ее уязвимым группам) и молодежным организациям				
3.	Не менее 30% молодежи, участвующей в проектах и программах Центра из уязвимых групп населения (безработные, малообеспеченные молодые люди, қандастар, молодые семьи, молодые люди с особыми потребностями, в конфликте с Законом и т.п.)				
4.	Молодые люди добровольно участвуют в проектах и программах Центра				
5.	Центр регулярно реализует образовательные мероприятия, проекты и программы (тренинги, семинары, мастер-классы, лагеря, форумы, конференции, курсы)				
6.	Центр реализует устойчивые проекты и программы продолжительностью не менее одного года, направленные на личностное и социальное развитие молодежи, в которых участие молодежи несет целенаправленный и многократный характер				
7.	В здании Центра проводится индивидуальное консультирование молодежи по интересующим вопросам, подразумевающее адресную работу Центра по нуждам и запросам молодежи				
8.	В Центре периодически проводятся совместные разовые массовые и/или групповые мероприятия с молодежными организациями, движениями, органами молодежного самоуправления и местными сообществами				

9.	Центр осуществляет аутрич молодежную работу (выездное информирование, консультирование, разъяснение и т.п.) за пределами здания Центра периодичностью не менее четырех раз в месяц для самозанятой молодежи и молодежи, которая не учится и не работает				
10.	Большинство мероприятий, проектов и программ в центре соответствуют принципам неформального образования (безоценочная среда, коммуникации на одном уровне, добровольное и активное участие, обучение через опыт, целостный подход, ориентация на групповой процесс, особая среда)				
11.	Программы и услуги предоставляются бесплатно				
Положительные тенденции:					
Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:					
2. ШТАТ ЦЕНТРА СОСТОИТ ИЗ СОТРУДНИКОВ, ОБЛАДАЮЩИХ НЕОБХОДИМЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ ДЛЯ РАБОТЫ С МОЛОДЕЖЬЮ					
12.	Наличие в центре не менее двух сотрудников (для областных, гг.Нур-Султан, Алматы и Шымкент – не менее пяти), ответственных за непосредственную работу с молодежью и контроль качества				
13.	Соблюдается баланс численности персонала Центра, работающего с молодежью, и объема деятельности, осуществляемой Центром				
14.	Основная часть рабочего времени сотрудников Центра уделяется непосредственной работе с молодежью посредством реализации молодежных и образовательных проектов и программ, консультационной и аутрич работы (не менее 80% рабочего времени, молодежный работник может выполнять административную работу, но она не должна занимать более 20% его рабочего времени)				
15.	Сотрудники Центра постоянно проходят самостоятельную оценку по модели компетенции молодежных работников и на основе полученных результатов планируют свое личностное и профессиональное развитие				
16.	Руководитель и не менее двух (для областных, гг.Нур-Султан, Алматы и Шымкент – не менее пяти) сотрудников Центра прошли программу подготовки молодежных работников, которая включает в себя развитие знаний, навыков и отношений в области молодежной работы, продолжительностью не менее 80 часов				
17.	Среди штатных сотрудников Центра имеется не менее одного специалиста в сфере неформального образования, ответственного за реализацию образовательных программ, включая поддержку и контроль качества за образовательными программами, реализуемыми привлеченными внешними специалистами				
18.	Группа сотрудников Центра, занимающихся				

	неформальным образованием, по численности соответствует проводимому количеству и объему мероприятий, проектов и программ				
19.	Центр готов и имеет возможность продемонстрировать компетенции своих сотрудников, занимающихся образовательными программами, для проведения неформальных образовательных мероприятий, основанных на ценностях				
Положительные тенденции:					
Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:					
3. ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЯЕТ БЕЗОПАСНЫЕ УСЛОВИЯ РАБОТЫ СОБЛЮДАЮЩИЕ МНОГООБРАЗИЕ И ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ДОСТОИНСТВО					
20.	В Центре соблюдается принцип уважения человеческого достоинства				
21.	В своей рабочей практике и в структурах Центр демонстрирует последовательность в делах и действиях, связанных с принципами молодежной работы				
22.	Центр доступен для молодых людей в удобное для них время, включая выходные и праздничные дни, вместе с тем соблюдая Трудовой Кодекс Республики Казахстан				
23.	Центр доступен для молодежи с особыми потребностями как с точки зрения контента программ, так и в отношении физических средств и условий				
24.	Центр активно придерживается экологически благоприятного подхода (мероприятия, проекты и программы Центра не приносят вред окружающей среде, осуществляется раздельный сбор мусора, на территории и в здании Центра имеются зеленые насаждения и т.п.)				
25.	Центр может представить документальные свидетельства того, что в нем соблюдаются национальные стандарты в отношении пожарной безопасности, охраны труда, доступности, здоровья и гигиены				
Положительные тенденции:					
Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:					
4. ЦЕНТР ИМЕЕТ МИНИМАЛЬНУЮ ИНФРАСТРУКТУРУ, АДАПТИРОВАННУЮ К ПРОВЕДЕНИЮ МОЛОДЕЖНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ С МНОГООБРАЗНЫМИ ГРУППАМИ УЧАСТНИКОВ					
26.	У Центра имеется собственное здание, в котором молодежь может проводить свой досуг, также можно проводить образовательные, культурные и спортивные мероприятия				

27.	В здании Центра имеется зона для персонала (back-office) – кабинеты или общая зона для сотрудников Центра				
28.	В здании Центра имеется зона для проведения образовательных мероприятий (тренинги, семинары и т.п.) – она должна предполагать возможность совместного обучения в кругу без столов и театральные скамеек и кресел				
29.	В здании Центра (на территории Центра) имеются открытые пространства (коворкинг зона, зона для общения и настольных игр, спортивные площадки и др.) – зоны для свободного и интересного времяпровождения молодых людей				
30.	В здании Центра имеются вспомогательные зоны: библиотека, кабинет психолога, кабинет для индивидуальной консультации				
31.	В здании Центра имеется беспроводная интернет связь Wi-Fi				
32.	У Центра имеется собственный сайт, обновление которого ведется на постоянной основе, и он представлен в социальных сетях (имеются аккаунты/группы, которые постоянно обновляются не менее в двух соцсетях)				
33.	Наличие на здании Центра легко считывания вывески с наименованием учреждения и указанием рабочего времени				
34.	Основные сотрудники (руководители, службы регистрации, образование, безопасность) обладают знаниями казахского и русского языков				

Положительные тенденции:

Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:

5. ЦЕНТР ОБЕСПЕЧИВАЕТ ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЕЖИ, МОЛОДЕЖНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ДВИЖЕНИЙ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ СВОИХ КОНЦЕПЦИЙ И ПРОГРАММ

35.	Центр учитывает социальное положение, потребности и интересы молодежи при разработке своей программы				
36.	Центр привлекает экспертизу молодежных организаций и движений, имеющих те или иные конкретные компетенции, и рассматривает их в качестве консультантов при разработке, реализации и оценке своих проектов и программ				
37.	Центр разрабатывает свою программу (основные направления деятельности и передовую практику) на основе участия молодежи, молодежных организаций и движений				

Положительные тенденции:

Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:

6. ЦЕНТР СОДЕЙСТВУЕТ РАЗВИТИЮ КАЧЕСТВА МОЛОДЕЖНОЙ РАБОТЫ

38.	В целях анализа и улучшения своей деятельности Центр регулярно проводит оценку своей деятельности				
39.	Молодые люди, молодежные организации и движения принимают участие в оценке работы Центра				
40.	Центр разрабатывает новые и инновационные методы молодёжной работы, которые в дальнейшем проходят апробацию и применяются в работе Центра				
41.	Центр обменивается информацией с другими участниками молодежного сектора (молодежными организациями, движениями, госорганами и т.п.) относительно содержания и качества работы и с профессионалами и волонтерами, привлеченными к развитию молодежной работы на региональном и республиканском уровнях				
42.	Центр готовит свои собственные учебные и методические материалы и распространяет их в молодежном секторе на региональном и республиканском уровнях				

Положительные тенденции:

Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:

7. ЦЕНТР ОРИЕНТИРОВАН НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ И НА КЛИЕНТА

43.	В Центре имеется журнал, анкета, книга отзывов посетителей, на сайте имеется форма обратной связи, где посетители могут высказать свое мнение об услугах оказываемые Центром				
44.	Руководство Центра учитывает оценки пользователей (клиентов) и их мнения для улучшения качества услуг на постоянной основе				

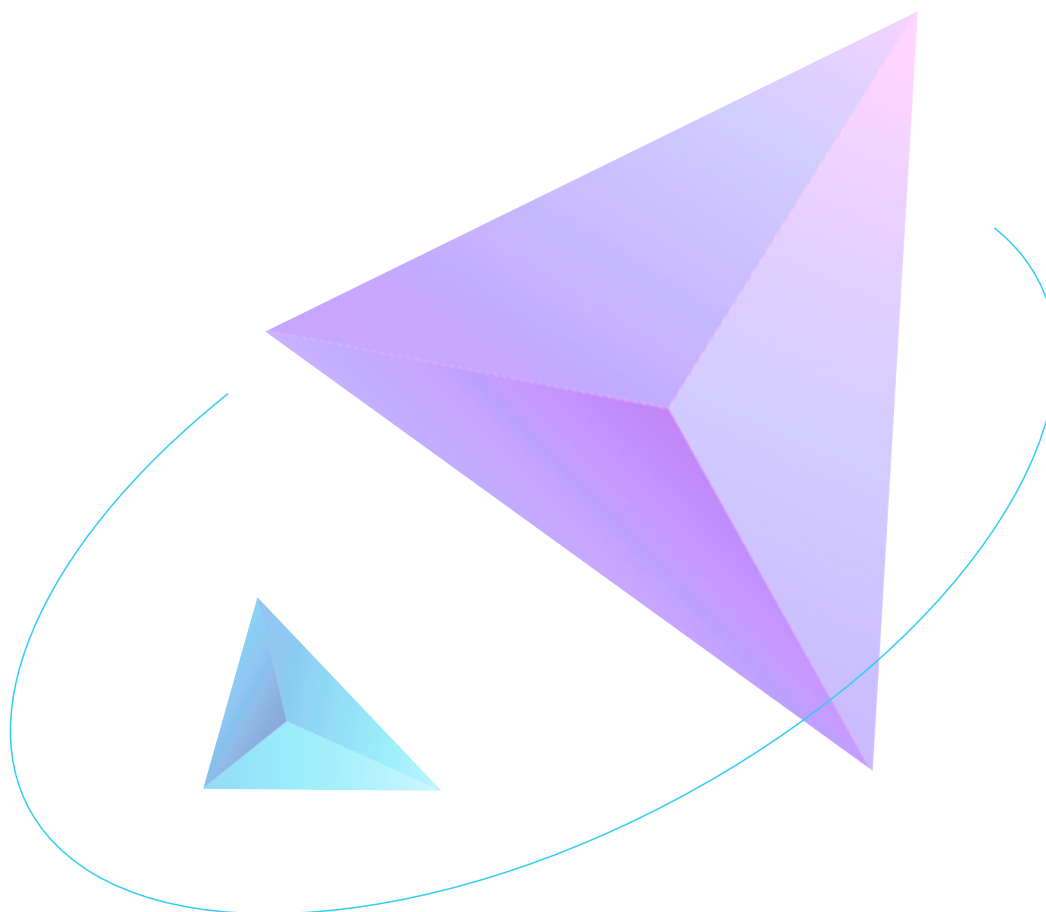
Положительные тенденции:

Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:

8. ЦЕНТР ОБЕСПЕЧИВАЕТ КООРДИНАЦИЮ РАБОТЫ РАЙОННЫХ И ГОРОДСКИХ ЦЕНТРОВ (ДЛЯ ОБЛАСТНЫХ ЦЕНТРОВ)

45.	При областном Центре действует коллегиальный орган по развитию молодежных ресурсных центров, в состав которого входят руководители районных и городских Центров и его заседания проводятся на постоянной основе (не реже 2 раз в год)				
-----	---	--	--	--	--

46.	Областной Центр проводить не реже 1 раза в год образовательные мероприятия (семинары, тренинги, курсы и т.п.) повышения квалификации для сотрудников районных и городских Центров				
47.	Областной Центр оказывает методическую помощь районным и городским Центрам				
48.	Областной Центр на ежеквартальной и ежегодной основе собирает и обрабатывает информационно-аналитические данные (отчеты, информацию и т.п.) районных и городских Центров				
Положительные тенденции:					
Сложные вопросы, требующие дополнительного внимания:					



ПРОГРАММА «ЗНАК КАЧЕСТВА ДЛЯ МОЛОДЕЖНЫХ ЦЕНТРОВ «JASTAR BELGISI»

КАК ВОЗНИКЛА?



Инициатива
«Знак качества для молодежных центров
Совета Европы»



Критерий качества
для молодежных центров
Министерства молодежи
и спорта Украины



Совместный проект
Сообщества молодежных работников
и Управления по вопросам молодежной политики
Атырауской области, 2019 г.

ПРОГРАММА – Направлена на поддержку молодежных ресурсных центров, обладающих потенциалом для развития и стремящихся модернизировать свою деятельность

ЦЕЛЬ: Создание республиканской сети молодежных ресурсных центров, оказывающих качественные услуги для молодежи и распространение их опыта для других центров

СТРУКТУРА: Программа подготовки для центров-кандидатов;

Знак качества, который присуждается молодежным ресурсным центрам, отвечающим предъявляемым критериям качества молодежной работы;

Создание и обеспечение функционирования Национальной лиги молодежных центров, в состав которой входят молодежные ресурсные центры, получившие Знак качества.

Знак качества для молодежных центров «Jastar belgisi» - инструмент для поощрения молодежных ресурсных центров, обеспечивающих качественную работу с молодежью



1 ПЕРВЫЙ (ЗОЛОТОЙ) УРОВЕНЬ
соответствие всем семи-восемью
критериям Знака качества

- центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе;
- штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью;
- центр предоставляет безопасные условия работы, соблюдающие многообразие и человеческое достоинство;
- центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников;
- центр обеспечивает привлечение молодежи, молодежных организаций и движений для разработки своих концепций и программ;
- центр содействует развитию качества молодежной работы;
- центр ориентирован на оказание услуг и на клиента;
- центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров).



2 ВТОРОЙ (СЕРЕБРЯНЫЙ) УРОВЕНЬ
соответствие четырем-пяти
критериям Знака качества

- центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе;
- штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью;
- центр предоставляет безопасные условия работы, соблюдающие многообразие и человеческое достоинство;
- центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников;
- центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров).



3 ТРЕТИЙ (БРОНЗОВЫЙ) УРОВЕНЬ
соответствие трем-четырем
критериям Знака качества

- центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе;
- штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью;
- центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников;
- центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров).

В программе молодежные ресурсные центры
могут участвовать по собственному усмотрению.



7/8 КРИТЕРИЕВ, 44/48 ИНДИКАТОРОВ

<p>1</p> <p>Центр ставит в качестве своей главной цели – служение молодежи и молодежной работе</p>	<p>2</p> <p>Штат Центра состоит из сотрудников, обладающих необходимыми компетенциями для работы с молодежью</p>	<p>3</p> <p>Центр предоставляет безопасные условия работы, соблюдающие многообразие и человеческое достоинство</p>	<p>4</p> <p>Центр имеет минимальную инфраструктуру, адаптированную к проведению молодежных мероприятий с многообразными группами участников</p>
<p>5</p> <p>Центр обеспечивает привлечение молодежи, молодежных организаций и движений для разработки своих концепций и программ</p>	<p>6</p> <p>Центр содействует развитию качества молодежной работы</p>	<p>7</p> <p>Центр ориентирован на оказание услуг и на клиента</p>	<p>8</p> <p>Центр обеспечивает координацию работы районных и городских центров (для областных центров)</p>

Соответствие молодежных ресурсных центров вышеуказанным критериям определяется экспертами НИЦ «Молодежь» и Сообщества молодежных работников в ходе участия молодежных центров в программе подготовки для центров-кандидатов



ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ ДЛЯ ЦЕНТРОВ-КАНДИДАТОВ

1-этап: начальная экспертная оценка	2-этап: разработка плана действий по повышению качества работы	3-этап: обучение сотрудников и актива МРЦ в рамках Школы государственной молодежной политики	4-этап: заключительная экспертная оценка и присуждение или отказ в присуждении Знака качества
Срок проведения: 1 месяц	Срок проведения: 15 дней	Срок проведения: 3 месяца	Срок проведения: 1 месяц
Цель: оценка стартовых возможностей каждого МРЦ и внесение рекомендации по совершенствованию деятельности	Цель: Планирование дальнейших шагов по повышению качества работы МРЦ	Цель: Повышение компетенции сотрудников МРЦ	Цель: Определение уровня развития качества молодежной работы и МРЦ, имеющих право получить Знак качества
Экспертная оценка будет проводиться на основе интервью с сотрудниками МРЦ, руководством местных исполнительных органов и представителями молодежи и заинтересованных сторон согласно инструменту оценки	На основе результатов экспертной оценки, каждый молодежный ресурсный центр разработает индивидуальные Планы действий по повышению качества работы в соответствии с миссией центра и потребностям целевой группы.	Образовательная программа включает следующие мероприятия: дистанционное выполнение домашнего задания, онлайн тренинги и этап практики. По результатам Школы центры-кандидаты разработают и начнут реализацию собственных программ работы.	В завершении программы подготовки будет проведена заключительная экспертная оценка достигнутого прогресса. МРЦ, успешно продемонстрировавшим прогресс в развитии и соответствующим предъявляемым критериям качества, будет присужден соответствующий уровень Знака качества.



Нұр-Сұлтан, 2020 ж