



Міністерство
молоді та спорту
України

НАЦІОНАЛЬНИЙ ЗНАК ЯКОСТІ та критерії якості для молодіжних центрів

затверджено наказом Міністерства молоді та спорту України від 03 серпня 2017 року № 3284,
зарєєстрованим у Міністерстві юстиції України від 28 серпня 2017 року за № 1061/30929

I. Загальні засади здійснення оцінки якості діяльності молодіжних центрів в Україні

1. Національний знак якості для молодіжних центрів розроблено відповідно до завдань і заходів з виконання Державної цільової соціальної програми «Молодь України» на 2016 - 2020 роки, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 2016 року № 148, кроку 123 розділу III Плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03 квітня 2017 року № 275, та з метою підвищення якості діяльності молодіжних центрів і послуг, що ними надаються.

2. Оцінка якості діяльності обласних та місцевих молодіжних центрів здійснюється за окремими критеріями.

II. Критерії оцінки якості діяльності місцевого молодіжного центру

1. Критерії оцінки якості діяльності місцевого молодіжного центру:

- 1) орієнтування на роботу з молоддю, створення відповідних умов для громадської діяльності молоді;
- 2) наявність компетентного персоналу;
- 3) сприяння розвитку якості роботи з молоддю;
- 4) забезпечення прозорих механізмів управління і фінансових процедур;
- 5) забезпечення участі молоді, молодіжних організацій в реалізації концепцій і програм центру;
- 6) використання при плануванні діяльності центру кількісних та якісних показників оцінки ефективності;
- 7) врахування в діяльності центру основних напрямів державної політики в молодіжній сфері.

В інтерпретації цих критеріїв допускається гнучкість, а самі критерії є напрямними для оцінки ступеня, в якому вони виконуються.

2. При оцінці якості враховуються такі принципи діяльності центру:

- 1) відкритість (забезпечення організації дозвілля молоді людини в позанавчальний час);
- 2) територіальна зручність (розташування центру в межах мікрорайону, аби юнацтво могло дістатися туди в будь-який час без батьків);

- 3) безкоштовність (проведення дозвілля та заняття в центрі є безкоштовними);
- 4) доступність (дозвілля в центрі організовується не лише для дітей, але й для дорослих, осіб з інвалідністю (неформальна освіта протягом усього життя), робочі години мають бути зручними для молоді).

3. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм орієнтування на роботу з молоддю, створення відповідних умов для громадської діяльності молоді враховуються такі показники:

- 1) приділення основної уваги в програмі центру молоді та особам, залученим до роботи з молоддю;
- 2) установа робочого часу центру, зважаючи на потреби молоді та робочий час освітніх установ; організація діяльності у вихідні, у час до і після навчання, у святкові дні та під час навчальних канікул молоді;
- 3) використання індивідуальних і колективних форм та способів організації роботи з молоддю;
- 4) наявність на приміщенні центру легко зчитуваної вивіски з найменуванням установи та зазначенням робочого часу;
- 5) наявність опалення, освітлення, санітарно-побутового приміщення (вбиральні), водопроводу;
- 6) наявність доступу до мережі Інтернет, доступного зв'язку з мобільного або стаціонарного телефону;
- 7) провадження діяльності центру на основі найкращих практик відкритої роботи з молоддю в Україні та за кордоном;
- 8) використання в роботі різноманітних методів для задоволення потреб молоді (за принципами неформальної освіти, заняття в групах, дискусії, творчі лабораторії, семінари, індивідуальні консультації тощо);
- 9) відповідність більшості навчальних заходів у центрі профілю неформальної освіти та їх здійснення через організацію змістовного дозвілля молоді;
- 10) відповідність роботи з молоддю плану діяльності центру; формування списку проведених заходів або послуг, що надає центр;
- 11) забезпечення толерантного і безпечного робочого середовища, поваги до людської гідності;
- 12) формування правил поведінки в центрі разом з відвідувачами.

Неформальні освітні заходи характеризуються як добровільні, доступні для усіх, спрямовані на учасника, навчання життєвим навичкам та підготовку до активної громадської діяльності, засновані як на індивідуальному, так і на груповому навчанні з колективним підходом, цілісні та орієнтовані на процес.

4. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм наявності компетентного персоналу враховуються такі показники:

1) наявність у центрі принаймні двох працівників, відповідальних за роботу з молоддю, контроль якості, а також підтримку заходів, у тому числі тих, що ведуться співробітниками, залученими ззовні;

2) відповідність чисельності персоналу центру, що працює з молоддю, обсягу діяльності, що провадиться центром; наявність принаймні в одного працівника центру сертифіката за результатами проходження програми «Молодіжний працівник», передбаченого Державною цільовою соціальною програмою «Молодь України» на 2016 - 2020 роки, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 2016 року № 148;

3) відповідність діяльності персоналу центру європейським вимогам щодо молодіжної роботи, зокрема:

врахування потреб та запитів молоді;

забезпечення можливостей для неформальної освіти молоді;

підтримка та розширення можливостей молоді для розуміння суспільства, в якому вони живуть, і взаємодії з ним;

підтримка молоді щодо активного та конструктивного розвитку міжкультурних відносин;

постійний аналіз та оцінювання діяльності з метою покращення якості молодіжної роботи;

підтримка командних занять;

залучення молоді до формування стратегії розвитку центру та планів його діяльності;

розробка, впровадження та оцінювання проектів для молоді;

4) знання працівниками центру, як здійснюється неформальна освіта та в чому полягає їхня роль у підтримці суспільної діяльності молоді;

5) постійне підвищення працівниками центру своєї кваліфікації;

6) наявність в центрі працівника для здійснення адміністративної роботи; молодіжний працівник також може виконувати адміністративну роботу, але вона не повинна займати більше ніж 20% його робочого часу;

7) здійснення молодіжним працівником центру безпосередньої роботи з молоддю (не менше ніж 80% робочого часу);

8) урахування гендерної специфіки освітнього профілю (персонал центру має складатися з осіб різної статі);

9) наявність внутрішнього розпорядку, що встановлює вимоги до поведінки персоналу в центрі, правила перебування в центрі для відвідувачів (для молоді та за необхідності для членів їх сімей або близьких родичів (батьки, брати, сестри тощо).

5. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм сприяння розвитку якості роботи з молоддю враховуються такі показники:

- 1) регулярне проведення оцінювання роботи центру як основи для неформальної освіти та поліпшення своєї діяльності;
- 2) розроблення центром нових та інноваційних моделей роботи з молоддю;
- 3) здійснення обміну 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;
- 4) розроблення центром власних матеріалів та розповсюдження їх у молодіжному секторі на національному та міжнародному рівнях;
- 5) впровадження центром кращих практик для залучення молоді, молодіжних організацій, асоціацій та структур;
- 6) використання молоддю можливостей центру з метою вирішення молодіжних проблем, які їх хвилюють, і відстоювання інтересів задля формування своєї особистості як активного суб'єкта соціальних змін.

6. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм забезпечення прозорих механізмів управління і фінансових процедур враховуються такі показники:

- 1) наявність веб-сторінки центру та представлення у соціальних мережах;
- 2) наявність у центрі працівника, відповідального за ведення фінансового звіту, або делегування цих функцій органу, що веде фінансовий облік;
- 3) публічне надання громадськості інформації про місію та стратегію розвитку центру, форми роботи, цілі, завдання, засоби, способи їх реалізації та послуги, що ним надаються;
- 4) щорічне оприлюднення центром фінансового звіту про діяльність;
- 5) наявність у центрі списку заходів, що відбудуться, та послуг, які надаються;
- 6) наявність та використання документації щодо фіксування діяльності центру;
- 7) демонстрування узгодженості напрямів діяльності та заходів центру з цінностями Ради Європи (Переглянута Європейська Хартія участі молоді в

громадському житті на місцевому і регіональному рівнях, Хартія Ради Європи з освіти для демократичного громадянства і освіти в галузі прав людини) через свою практичну діяльність і структурний склад.

7. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм забезпечення участі молоді, молодіжних організацій в реалізації концепцій і програм центру враховуються такі показники:

- 1) систематичне оцінювання молоддю, яка відвідує центр, якості та змісту послуг, що надаються центром;
- 2) врахування керівництвом центру оцінки відвідувачів і здійснення ним постійного зворотного зв'язку для поліпшення якості обслуговування;
- 3) врахування центром питань і проблем молоді для розвитку своєї діяльності;
- 4) допомога молодіжному громадянському суспільству у висвітленні точки зору, пропозицій та проблем молоді для врахування політиками і посадовцями при ухваленні та реалізації ними рішень;
- 5) залучення до оцінки діяльності центру представників молодіжних організацій, асоціацій та структур як консультантів (за їх згодою);
- 6) надання можливості молоді брати участь у підготовці, здійсненні та оцінці заходів і результатів діяльності центру, а також увійти до складу його керівних органів;
- 7) залучення відвідувачів центру до формування, організації, виконання та оцінки заходів центру (за їх згодою).

8. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм використання при плануванні діяльності центру кількісних та якісних показників оцінки ефективності враховуються такі показники:

- 1) здійснення з метою оцінки планування роботи центру аналізу: поточної ситуації та прогресу; основних показників діяльності центру; відгуків (за результатами опитування) відвідувачів центру та їхніх батьків (якщо відвідувачі неповнолітні); ідентифікації цільової групи центру, її потреб; цілей і напрямів діяльності, які потрібно удосконалювати;
- 2) складання плану діяльності центру не менше ніж на один рік згідно з оцінкою поточної ситуації та передбачення у ньому: результатів, яких планується досягнути, з обґрунтуванням їх необхідності;

показників досягнення цих результатів наприкінці кожного року;
заходів і дій, які допоможуть досягнути результатів, із визначенням їх термінів;
людських та фінансових ресурсів, необхідних для здійснення конкретної діяльності;

3) підготовка наприкінці року річного звіту центру про виконання плану діяльності з оцінкою в ньому досягнутих результатів діяльності центру;

4) організація регулярних нарад працівників центру (принаймні один раз на місяць) для обговорення поточних проблем та планування заходів;

5) використання центром таких кількісних показників:

загальна кількість відвідувачів;

кількість унікальних відвідувачів;

кількість постійних відвідувачів (відвідувачі, які відвідують центр принаймні один раз на тиждень);

розподіл відвідувачів за віком та кількістю;

сума залучених коштів;

кількість відвідувачів центру, що входять до груп ризику, осіб з інвалідністю;

кількість заходів, які організувала/ініціювала молодь;

6) використання центром таких якісних показників:

методи роботи з молоддю;

кількість індивідуальних консультацій;

накопичення документації;

7) використання центром таких показників впливу на цільові групи:

активне залучення молодих людей до різного виду програм;

самостійність;

уміння працювати у групі/індивідуально;

аналіз розвитку компетенцій відвідувачів.

9. При оцінці якості діяльності місцевого молодіжного центру за критерієм врахування в діяльності центру основних напрямів державної політики в молодіжній сфері враховуються такі показники:

1) відображення в результатах роботи центру багатогранності запитів зацікавлених сторін; співпраця з організаціями, які здійснюють роботу на території відповідної громади;

2) здійснення центром інформаційно-просвітницької роботи щодо висвітлення молодіжної політики (для втілення змісту і напрямів молодіжної політики в життя);

- 3) постійна співпраця центру з відповідними органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування щодо питань молодіжної політики; надання центром у разі необхідності підтвердження, що його діяльність підтримується органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування (положення, статут або інший офіційний документ, яким засновується центр, офіційний лист про підтримку на місцевому, регіональному чи національному рівнях);
- 4) дотримання у роботі центру принципів щодо збереження довкілля.

III. Критерії оцінки якості діяльності обласного молодіжного центру

1. Критерії оцінки якості діяльності обласного молодіжного центру:

- 1) відповідність обласного молодіжного центру, а також мережі його філій критеріям якості діяльності місцевого молодіжного центру;
- 2) забезпеченість центру навчальними і житловими приміщеннями з робочими зручностями, що підходять для проведення міжрегіональних і міжнародних заходів з різними групами учасників;
- 3) сприяння розвитку молодіжних обмінів, міжрегіональному і міжнародному співробітництву в молодіжній сфері;
- 4) наявність можливостей для проведення освітніх, відпочинкових і оздоровчих наметових таборів для дітей та молоді;
- 5) підтримка і впровадження центром цінностей Ради Європи, сприяння діяльності центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в молодіжній сфері.

2. При оцінці якості діяльності обласного молодіжного центру за критерієм відповідності обласного молодіжного центру, а також мережі його філій критеріям якості діяльності місцевого молодіжного центру враховуються такі показники:

- 1) орієнтування на роботу з молоддю, створення відповідних умов для громадської діяльності молоді;
- 2) наявність компетентного персоналу;
- 3) сприяння розвитку якості роботи з молоддю;
- 4) забезпечення прозорих механізмів управління і фінансових процедур;
- 5) забезпечення участі молоді, молодіжних організацій в реалізації концепцій і програм центру;

- 6) використання при плануванні діяльності центру кількісних та якісних показників оцінки ефективності;
- 7) врахування в діяльності центру основних напрямів державної політики в молодіжній сфері.

3. При оцінці якості діяльності обласного молодіжного центру за критерієм забезпеченості центру навчальними і житловими приміщеннями з робочими зручностями, що підходять для проведення міжрегіональних і міжнародних заходів з різними групами учасників, враховуються такі показники:

- 1) можливість забезпечення харчування та проживання на одній території кампуса (спільне проживання є невід'ємною частиною освітньої концепції/процесу);
- 2) забезпечення необхідних зручностей для учасників заходів (при проведенні громадських заходів, під час відпочинку не допускається переміщення групи за межі кампуса);
- 3) розміщення учасників заходів у приміщенні з необхідними основними засобами гігієни (проживання в орендованому приміщенні або в наметах і кемпінгах є неприйнятним);
- 4) наявність можливості організації в центрі міжнародних навчальних сесій та аналогічної діяльності (тобто забезпечення розміщення тридцяти п'яти учасників);
- 5) відповідність умов праці в центрі різним форматам діяльності, інтерактивним заходам, а також семінарам, конференціям і зустрічам;
- 6) наявність можливості забезпечення синхронного перекладу для груп учасників;
- 7) забезпечення високоякісної освітньої підтримки молоді, формальних і неформальних структур молодіжного громадянського суспільства, а також безпечних умов для тимчасового проживання;
- 8) забезпечення доступності центру для молоді з особливими потребами (наявність у працівників центру знань і навичок роботи з молоддю з особливими потребами; передбачення у планах діяльності центру програм і заходів для молоді з особливими потребами; забезпечення необхідними фізичними засобами).

4. При оцінці якості діяльності обласного молодіжного центру за критерієм сприяння розвитку молодіжних обмінів, міжрегіональному і міжнародному співробітництву в молодіжній сфері враховуються такі показники:

- 1) наявність в центрі гнучких й адекватних умов праці для здійснення діяльності з використанням неформальної методології освіти та відповідної сприятливої атмосфери для міжнародної діяльності;
- 2) володіння працівниками центру, що працюють із молоддю, іноземними мовами (насамперед, англійською);
- 3) організація та проведення в центрі міжнародних і різнопланових заходів;
- 4) здійснення центром міжнародного співробітництва в молодіжній сфері;
- 5) співпраця центру з програмою Європейської комісії «Європейська волонтерська служба»;
- 6) участь центру в мережевій роботі між молодіжними центрами;
- 7) наявність у центрі сучасного робочого середовища, легко адаптованого для проведення міжнародних заходів, зокрема у сфері неформальної освіти молоді, та приміщення з обладнанням для синхронного перекладу, бібліотеки, аудіовізуальних засобів і комп'ютерів;
- 8) поширення та впровадження центром кращих практик міжнародного рівня, закріплених у Переглянутій Європейській Хартії участі молоді в громадському житті на місцевому і регіональному рівнях та Хартії Ради Європи з освіти для демократичного громадянства і освіти в галузі прав людини.

5. При оцінці якості діяльності обласного молодіжного центру за критерієм наявності можливості для проведення освітніх, відпочинкових і оздоровчих наметових таборів для дітей та молоді враховуються такі показники:

- 1) відповідність Державним санітарним нормам та правилам влаштування, утримання та організації режиму діяльності дитячих наметових містечок, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 07 лютого 2012 року № 89, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 23 лютого 2012 року за № 284/20597;
- 2) здійснення центром контролю кадрового забезпечення таборів на своїй території, лідерів, які є відповідальними за безпеку кожної дитини у своїй групі, а також статусу перебування в таборі неповнолітніх осіб;
- 3) наявність у таборі можливості для здійснення щонайменше трьох різних одноденних піших прогулянок до лісового масиву, пам'яток природи чи архітектури, місць, пов'язаних із національно-визвольною боротьбою українського народу;

4) наявність у таборі стаціонарних можливостей для самостійного будівництва: дерев'яних сезонних будівель і споруд (кухня, сховище для їжі, столи і лавки для споживання їжі);

місце для вечірньої ватри;

місце для проведення заходів із неформальної освіти, захищених від дощу та вітру;

5) спроможність центру надати мінімальні зручності для ночівлі учасників таборів у польових умовах (намети, каремати, спальні мішки);

6) забезпечення дотримання в таборі [Правил пожежної безпеки в Україні](#), затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30 грудня 2014 року № 1417, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України від 05 березня 2015 року за № 252/26697;

7) здійснення чітких позначень можливих загроз від стихійних лих у межах табору, дотримання адміністрацією табору усіх необхідних заходів і процедур для забезпечення безпеки відпочиваючих;

8) здійснення контролю за проростанням ядовитих рослин (борщовик, отруйний плющ тощо), їх ліквідація з районів, де присутність цих рослин є небезпечною для учасників табору; утримання усіх будівель, майданчиків та обладнання у належному стані для виключення або зведення до мінімуму небезпеки від ям, скла, осколків, гострих виступів та інших небезпечних умов і забезпечення безпеки усіх осіб, які проживають у центрі.

6. При оцінці якості діяльності обласного молодіжного центру за критерієм підтримки і впровадження центром цінностей Ради Європи, сприяння діяльності центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в молодіжній сфері, враховуються такі показники:

1) формування етики роботи центру, його програми та напрямів діяльності на основі цінностей Ради Європи (дотримання прав людини, демократія та верховенство права);

2) врахування у діяльності й методах роботи центру пріоритетів молодіжного сектору Ради Європи, активна діяльність у напрямках неформальної освіти в галузі прав людини, міжкультурних обмінів, залучення молоді, активного демократичного громадянства та соціальної інтеграції молоді; розповсюдження серед відвідувачів центру матеріалів центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в молодіжній сфері;

- 3) обізнаність персоналу центру про напрями діяльності центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в молодіжній сфері, та надання працівниками центру відповідної інформації усім зацікавленим особам;
- 4) сприяння діяльності центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в молодіжній сфері (наприклад, участь у підготовці фахівців у сфері неформальної молодіжної освіти);
- 5) функціонування центру як лабораторії для розробки інноваційних підходів до ціннісно-орієнтованої неформальної освіти молоді та підготовки мультиплікаторів цінностей Ради Європи;
- 6) створення центром власних матеріалів і програм у напрямках неформальної освіти в галузі прав людини, міжкультурних обмінів та громадянської освіти;
- 7) проведення центром лабораторій для розробки стандартів якості молодіжної роботи та інновацій у питаннях формування молодіжної політики.

Національний знак якості та критерії якості для молодіжних центрів
затверджено наказом Міністерства молоді та спорту України від 03 серпня 2017 року № 3284,
zareestrovanim у Міністерстві юстиції України від 28 серпня 2017 року за № 1061/30929

