



## AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

**SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO MURSKA SOBOTA** za obdobje od januarja do decembra 2011

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah **POROČILA O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V LETU 2010.**

Akcijski načrt je sprejel Strateški svet Svetovalnega središča Murska Sobota na seji 4. aprila 2011.

**Standard kakovosti:** **1.1** Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.

**Kazalnik kakovosti:** **1.1.1** Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb  
**1.1.2** Dejavnosti za pridobivanja svetovancev

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi  | Zap. št.  | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti  | Zadolženi za izpeljavo      | Rok                     | Izpeljano |    |
|--|-----------|--|-----------------------------|-------------------------|-----------|----|
|  |           |  |                             |                         | DA        | NE |
| S pojavom svetovne gospodarske krize in z maksimiranjem dobička oziroma t.i. neoliberalnim pristopom so zaposleni v proizvodnji soočeni z nizkimi plačami in vse težjim materialnim in socialnim položajem, V svetovalnem središču se srečujemo z upadom strank, ki so si učenje in izobraževanje pripravljene same plačati, povečuje pa se delež strank, ki iščejo finančne in druge podpore za učenje. Prav tako pa opazamo, da so že razpoložljive pomoči in podpore še vedno premalo poznane pri strankah. | <b>1.</b> | Analiza modela ISIO in opredeljenih prioriteten ciljnih skupin in analize statističnih podatkov o spolu, izobrazbi, starosti, zaposlenosti in povprečni plači v regiji. Analiza podatkov iz aplikacije SDSS. | Alojz Sraka in Dejan Dravec | maj –junij 2011         |           |    |
|  | <b>2.</b> | Razgovori in zbiranje informacij ki jih imajo sindikalni zaupniki v regiji.  |                             | junij - julij 2011      |           |    |
|  | <b>3.</b> | Sodelovanje pri pripravi in distribuciji zbirnika organizacij, ki nudijo brezplačne pomoči in podpore.   |                             | maj –junij 2011         |           |    |
|  | <b>4.</b> | Mreženja za uvajanje svetovanja na delovnem mestu v proizvodnji.   |                             | september december 2011 |           |    |

**1.1.1.1** Svetovalno središče ima v svojem modelu ISIO analizirane lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju.

**1.1.2.1** Svetovalno središče ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij.

**1.1.2.2** Svetovalno središče izpelje vsako leto vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža svetovalnih središč in dislokacij.

## AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO MURSKA SOBOTA za obdobje od januarja do decembra 2011

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah **POROČILA O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V LETU 2010**. Akcijski načrt je sprejel Strateški svet Svetovalnega središča Murska Sobota na seji 4. aprila 2011.

| <b>Standard kakovosti: 8.1</b> Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči pri izobraževanju in učenju.   |                                     |   |                             |   |           |    |
|---|-------------------------------------|---|-----------------------------|---|-----------|----|
| <b>Kazalnik kakovosti: 8.1.1</b> Število storitev<br><b>8.1.2</b> Število svetovancev   |                                     |   |                             |   |           |    |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi   | Zap. št.                            | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti   | Zadolženi za izpeljavo      | Rok   | Izpeljano |    |
|   |                                     |   |                             |   | DA        | NE |
| Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 opravili 1454 oziroma 46 svetovalnih storitev na manj, kot je to opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard dosegamo v 97%.<br>Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2010 svetovali 1128 svetovancem oziroma 72 manj kot je opredeljeno v merilu, kar pomeni, da standard ne dosegamo oziroma da ga dosegamo v 94,1%. | <b>1.</b><br><b>2.</b><br><b>3.</b> | <b>1.</b> Povečanje števila ur in storitev na zunanjih dislokacijah.<br><b>2.</b> Dogovori z izvajalci programov in predstavitve storitev za potencialne svetovance iz opredeljenih ciljnih skupin.<br><b>3.</b> Intenziviranje »lokalne promocije« po občinah. | Alojz Sraka<br>Dejan Dravec | koledarsko leto 2011<br><br>april – junij 2011<br><br>september-december 2011 |           |    |

**8.1.1.1** Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.

**8.1.2.1** Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.



## AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO MURSKA SOBOTA za obdobje od januarja do decembra 2011

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah **POROČILA O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V LETU 2010**. Akcijski načrt je sprejel Strateški svet Svetovalnega središča Murska Sobota na seji 4. aprila 2011.

| <b>Standard kakovosti:</b> 8.2 Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.   |          |  |                             |                                    |           |    |
|---|----------|--|-----------------------------|------------------------------------|-----------|----|
| <b>Kazalnik kakovosti:</b> 8.2.1 Zadovoljstvo strank<br>8.2.2 Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema   |          |  |                             |                                    |           |    |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi   | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti  | Zadolženi za izpeljavo      | Rok                                | Izpeljano |    |
|   |          |  |                             |                                    | DA        | NE |
| V samoevalvacijskem poročilu v letu 2009 smo opredelili, da bomo zadovoljstvo strank ponovno izmerili v letu 2011. Večino kriterijev o zadovoljstvu strank smo v letu 2009 dosegali. Želimo preveriti ali smo doseženo ohranili, saj je zadovoljstvo strank eden od ključnih pokazateljev kvalitete našega dela. Pri anketiranju v letu 2009 nismo dosegali postavljenega merila glede pomoči pri iskanju denarnih virov. | 1.       | Iskanje informacij glede virov financiranja, pomočeh in podporah.                        | Alojz Sraka<br>Dejan Dravec | februar 2011<br>marec – junij 2011 |           |    |
|   | 2.       | Priprava obvestila, izvedba promocije, obveščanje izvajalskih organizacij o razpisu ZIP. |                             | februar 2011                       |           |    |
|   | 3.       | Obveščanje udeležencev in pomoč pri prijavah na razpis.                                  |                             | november 2011                      |           |    |
|   | 4.       | Merjenje rezultatov: priprava in izvedba anketiranja strank.                             |                             |                                    |           |    |

8.2.1.1 Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.

8.2.1.2 Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.

8.2.2.1 Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.

## AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO MURSKA SOBOTA za obdobje od januarja do decembra 2011

Akcijski načrt temelji na ugotovitvah **POROČILO O SPREMLJANJU PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V LETU 2010**. Akcijski načrt je sprejel Strateški svet Svetovalnega središča Murska Sobota na seji 4. aprila 2010.

| <b>Standard kakovosti:</b> 6.1 Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost |                      |   |                             |  |           |    |
|--|----------------------|---|-----------------------------|--|-----------|----|
| <b>Kazalnik kakovosti:</b> 6.1.4 Prilagojenost ciljnim skupinam<br>6.1.5 Regionalna zajetost   |                      |   |                             |  |           |    |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi  | Zap. št.             | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti   | Zadolženi za izpeljavo      | Rok  | Izpeljano |    |
|  |                      |   |                             |  | DA        | NE |
| Na tem področju ne ugotavljamo pomanjkljivosti, saj imamo že izdelano celovito prepoznavnost svetovalnega središča in njegovih storitev v lokalnih javnostih.  | 1.<br>2.<br>3.<br>4. | Poslali bomo še enkrat dopis vsem izobraževalnim organizacijam naj nam pošljejo informativna gradiva.<br>Na spletni strani bomo izdelali povezave do vseh občinskih in spletnih strani partnerjev.<br>Izvedli bomo analizo medijskih objav: lokalni časopisi, občinska glasila, lokalna TV in radio, videostrani, spletne strani – z namenom ugotavljanja regionalne pokritosti.<br>Izdelali bomo članek ISIO in zaprosili za objavo v vseh občinskih glasilih in na njihovih spletnih straneh. | Alojz Sraka<br>Dejan Dravec | maj 2011<br><br>avgust 2011<br><br>december 2011<br><br>september 2011 |           |    |

6.1.4.1 Svetovalno središče način in vsebino informiranja in promocije prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin.

6.1.5.1 Svetovalno središče izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.

Pripravila: Alojz Sraka, vodja svetovalnega središč M. Sobota in Dejan Dravec, svetovalec ISIO; Murska Sobota, 27. januar 2011