

Radna grupa je na prvom sastanku koji je održan 14. decembra 2016. godine definisala predlog 14 elemenata kvaliteta pružanja usluga KViS koji se odnose na sve usluge KViS.

- Dostupnost
- Usluga je zasnovana na potrebama ciljne grupe
- Način sprovođenja usluge je prilagođen starosti, obrazovanju, interesovanjima ciljne grupe
- Postoji proces praćenja pružanja usluga KViS (monitoringa), njihovog dokumentovanja i vođenja evidencije
- Sistem evaluacije kvaliteta usluga od strane korisnika
- Kontinuirano unapređenje kvaliteta usluga
- Definisan je način merenja efekta pružene usluge
- Usluga je jasno definisana, uključujući definiciju ciljne grupe/ciljnih grupa, ciljeva, metodologije, ishoda i vremenskog okvira
- Saradnja, razmena informacija sa eksternim i internim saradnicima
- Usluga je jasno predstavljena korisnicima.
- Prikazano je kako se usluga može prilagoditi za osetljive i marginalizovane grupe.
- Usluga se sprovodi objektivno i nepristrasno.
- Održivost sprovođenja usluge
- Adekvatna metodologija

Pored ovih standarda koji se odnose na sve usluge, definisan je predlog dodatnih standarda koji se odnose na pojedinačne usluge KViS (informisanje i sl.).

Informisanje

- Predstavljanje/korišćenje izvora koji su pouzdani, provereni, relevantni, objektivni
- Korišćenje IKT alata u procesu karijernog informisanja
- Postoji sistem podrške korisnicima za analizu i korišćenje predstavljenih informacija

Savetovanje

- Osiguranje poverljivosti pojedinaca uključujući dokumentaciju pre, tokom i nakon savetovanja

Obrazovanje za karijeru

- Interesi pojedinca iznad interesa poslodavaca
- Uključivanje poslovne zajednice u izradu programa

U narednom koraku navedeni elementi su objedinjeni i definisani su radni predlozi indikatora:

Standard	Indikatori	Dokazi
Svaka usluga je jasno definisana, uključujući definiciju ciljne grupe/ciljnih grupa, ciljeva, metodologije, ishoda i vremenskog okvira	<ul style="list-style-type: none"> • Za svaku uslugu je jasno definisana ciljna grupa • Jasno je definisana potreba ciljne grupe na koju se odgovara navedenom uslugom • Jasno je definisan način kako usluga odgovara na potrebu korisnika • Za uslugu postoje jasno definisani ishodi • Definisana je metodologija rada, koja: <ul style="list-style-type: none"> • vodi ka definisanim ciljevima i ishodima. • je prilagođena odlikama ciljne grupe (uzrast, nivo obrazovanja, kompetencije i sl.) • Usluga je jasno vremenski određena u svim elementima izvođenja (planiranje, sprovođenje, evaluacija) <p>Postoji pregled potrebnih resursa za sve elemente izvođenja usluge (planiranje, sprovođenje, evaluacija)</p>	
Kvalitet usluga se kontinuirano unapređuje na osnovu evaluacije usluga	<ul style="list-style-type: none"> • Postoji definisan način kako se usluga evaluira od strane korisnika • Postoji definisan način kako se podaci dobijeni u procesu evaluacije (i u okviru organizacije i od strane korisnika) koriste za unapređenje kvaliteta usluge 	
Usluga je jasno predstavljena i dostupna korisnicima	<ul style="list-style-type: none"> • Korisnicima je omogućeno da na jednostavan, lak i način koji je prilagođen potrebama i odlikama korisničke grupe pristupe usluzi. • Korisnicima su jasni i razumljivi definisani ishodi i ciljevi aktivnosti, usluga • Korisnicima je jasan način rada i vremenska dinamika rada • Korisnicima su predstavljene različite usluge i mogu da izvrše izbor između više usluga 	

Postoji proces praćenja pružanja usluga KViS (monitoringa), njihovog dokumentovanja i vođenja evidencije	<ul style="list-style-type: none"> • Definirano je kako se proces sprovođenja usluge dokumentuje. • Definiran je način praćenja procesa sprovođenja usluge u okviru organizacije • Definiran je način kako se u okviru organizacije evaluira usluga od strane drugih zaposlenih i/ili samoevaluacija • Postoji jasno definiran način merenja efekta pružene usluge na pojedince • Postoji definiran način prikupljanja podataka o efektima pružene usluge na korisnike 	
Usluga je prilagođena potrebama ciljne grupe	<ul style="list-style-type: none"> • Postoji definiran način na koji je organizacija ispitala potrebe ciljne grupe • Jasno je prikazano kako usluga odgovara na potrebu korisnika • Pri definiranju procesa uzete su u obzir potrebe osetljivih i/ili marginalizovanih grupa kako bi mogli da koriste uslugu • Definirani su načini prilagođavanja usluga potrebama osetljivih i/ili marginalizovanih grupa • Metodologija vodi ka definisanim ciljevima i ishodima. • Metodologija rad je prilagođena odlikama ciljne grupe (uzrast, nivo obrazovanja, kompetencije i sl.) 	
Usluga je održiva i usmerena na korisnika.	<ul style="list-style-type: none"> • Predstavljani su mehanizmi održivosti koji omogućavaju da se usluga vrši na predstavljeni način i na predstavljenom nivou kvaliteta u dužem vremenskom periodu ili je jasno naveden vremenski period do kog organizacija može da vrši usluge KViS na predstavljeni način • Način sprovođenja usluge je prilagođen starosti, obrazovanju, interesovanjima ciljne grupe • Usluga se sprovodi objektivno i nepristrasno • Usluga se sprovodi u najboljem interesu korisnika, osiguravanjem odsustva konflikta interesa 	

Saradnja, razmena informacija sa eksternim i internim saradnicima	<ul style="list-style-type: none">• Jasno su identifikovani ključni akteri na lokalnom nivou koji pružaju komplementarne usluge• Uspostavljen je mehanizam razmene informacija sa ključnim akterima na lokalnom nivou koji pružaju komplementarne usluge• Uspostavljen je mehanizam saradnje sa ključnim akterima na lokalnom nivou koji pružaju komplementarne usluge• Postoji mehanizam razmene informacije između zaposlenih u okviru organizacije radi sprovođenja, kreiranja usluga	
---	---	--

Informisanje		
Predstavljanje/korišćenje izvora koji su pouzdani, provereni, relevantni i objektivni	<ul style="list-style-type: none"> • Koriste se pouzdani, provereni i relevantni izvori informisanja • Postoje jasno definisani kriterijumi izbora izvora informisanja koji se predstavljaju korisnicima ili koriste u radu sa korisnicima • Koriste se informacije koje su vremenski ažurirane • Baza izvora informacija obuhvata sve dostupne, različite izvore informacija na teme informisanja (ovde je poenta da se kaže da se npr o stipendijama konsultuju i predstavljaju svi relevantni izvori informacija o stipendijama) 	
Postoji sistem podrške korisnicima za analizu i korišćenje predstavljenih informacija	<ul style="list-style-type: none"> • Pored prijema karijernih informacija, ishod je usavršavanje veština izbora informacija. • Jedan od ishoda ovih aktivnosti je usavršavanje veština analize informacija. 	
Korišćenje IKT alata u procesu karijernog informisanja	<ul style="list-style-type: none"> • Jedan od kanala komunikacije kojima se informacije prenose su IKT tehnologije • Jedan od ishoda usluge je osnaživanje i obučavanje korisnika da koriste IKT tehnologije za prikupljanje i izbor informacija • Jedan od ishoda usluge je osnaživanje i obučavanje korisnika da koriste IKT tehnologije za analizu informacija 	
Savetovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Postoji sistem čuvanja podataka tako da se osigura poverljivost podataka pojedinaca uključujući dokumentaciju pre, tokom i nakon savetovanja 	
Obrazovanje za karijeru	<ul style="list-style-type: none"> • Pri osmišljavanju programa interesi pojedinca su postavljeni iznad interesa poslodavaca • Poslovna zajednica je uključivana u izradu programa 	