

Organizacioni (transverzalni) standardi

Naziv standarda	Indikatori	Dokazi
<p>1. Usluga je jasno predstavljena i dostupna korisnicima / Program je dostupan različitim potencijalnim korisnicima u okviru ciljne grupe</p>	<p>1.1. Korisnicima je omogućeno da na način koji je prilagođen potrebama i odlikama korisničke grupe pristupe informacijama o programima 1.2. Korisnicima je program predstavljen na jasan i razumljiv način uključujući definisane ishode i ciljeve aktivnosti, usluge, načine rada i vremensku dinamiku, kao i različite usluge među kojima mogu da vrše izbor 1.3. Način, oblici i uslovi rada prilagođeni su individualnim potrebama korisnika posebno korisnicima iz osetljivih grupa 1.4. Tehnologija je integrisana u usluge na način koji odgovara potrebama korisnika</p>	<p>Korišćenje servisa za informisanje o uslugama i programu, Razvijeni alati za sprovođenje usluga onlajn</p>
<p>2. Proces praćenja sprovođenja i evaluacije efekta je u funkciji unapređivanja kvaliteta programa i usluga</p>	<p>2.1. Periodično se evaluira kvalitet i efikasnost usluga kao deo strategije razvoja kvaliteta i nalazi se koriste za kontinuirano unapređenje 2.2. Dokumentuju se rezultati kontinuiranog razvoja kvaliteta i čine se transparentnim za klijente i finansijere.</p>	
<p>3. Program je usmeren na interes korisnika</p>	<p>3.1. Interesi korisnika su na prvom mestu i u slučaju potencijalnog sukoba interesa, situacija je jasno predstavljena korisniku 3.2. Ukoliko je u interesu klijenta, pružalac usluge upućuje klijenta na druge organizacije bez obzira na nedostatak koristi od toga 3.3. Prava korisnika se štite pre, tokom i nakon pružanja usluge uključujući prava na privatnost i zaštitu podataka o ličnosti.</p>	
<p>4. Sadržaj programa se bazira na pouzdanim, proverenim, relevantnim i objektivnim izvorima informacija</p>	<p>4.1. Pružalac usluge navodi reference za korišćenu literaturu, 4.2. Pružalac usluge se informiše o dostupnim izvorima informisanja, 4.3. Pružalac usluge koristi višestruke izvore pri određivanju sadržaja programa, 4.4. Pružalac usluge se ograđuje od generalizacija i nezasnovanih zaključaka,</p>	