

# Kontrolný zoznam otázok (Checklist) pre interný audit kariérového poradenstva – audit organizácie, poskytujúcej kariérové poradenstvo.

*Tento zoznam otázok je pracovným nástrojom interného audítora, ktorý dokumentuje kompletne preskúmanie systému manažérstva kvality kariérového poradenstva v organizácii, ktorá poradenstvo poskytuje. Poskytuje možnosť vyhodnotenia akou mierou splňuje organizácia štandard kvality. Tento dokument nenahrádza ďalšiu auditnú dokumentáciu, ako Požiadavka na nápravné opatrenie, alebo Správa z interného auditu.*

*Interný audit prebieha v 2 stupňoch.*

*Prvý stupeň IA – preskúmanie dokumentácie auditovanej organizácie*

*Druhý stupeň – audit na mieste (priamo v organizácii)*

*Interný audítor si v prvom stupni interného auditu vyžiada od organizácie potrebnú auditnú dokumentáciu k preskúmaniu a výsledky preskúmania si zaznamená do tohto Checklistu. Zbytok preskúmania vykoná pri druhom stupni interného auditu.*

*Pre účely interného auditu prvého stupňa má právo interný audítor vyžiadať si od organizácie dokumentáciu, ktorú má v tejto časti auditu preskúmať. Organizácia je povinná dokumentáciu poskytnúť.*

*Vpravo od každej otázky je okienko, kde audítor zaznamená hodnotenie preskúmanej otázky. Hodnotenie je 0-2. K hodnoteniu audítor pristupuje takto:*

*0 – auditovaný nevie reagovať na otázku, nemá požadovaný dokument, odpoveď, alebo výsledok preskúmania nezodpovedá ani čiastočne štandardu kvality*

*1 – výsledok preskúmania čiastočne zodpovedá štandardu kvality, dokument bol predložený, ale vykazuje drobné nedostatky, zistené skutočnosti v zásade zodpovedajú štandardu kvality, ale vyskytli sa drobné nezrovnalosti*

*2 – výsledok preskúmania nasvedčuje, že organizácia plne pochopila štandard kvality a tomu zodpovedá aj jej správanie a dokumentácia.*

## Kontrola opatrení z predchádzajúcich auditov

Sú všetky opatrenia z predchádzajúceho auditu realizované?  
(Predložte dôkazy o realizácii opatrení)

## 3. Súvislosti organizácie 3.1 Pochopenie potrieb a očakávaní zúčastnených strán

Má organizácia dôkaz o tom, že určila interné a externé záležitosti, týkajúce sa jej účelu, ktoré vplyvujú na schopnosť dosiahnuť zamýšľaný výsledok?

<i>(Dokument, kde sú evidované interné a externé záležitosti relevantné pre kariérové poradenstvo, ktoré vplyvajú na schopnosť organizácie dosiahnuť zamýšľaný výsledok)</i>	
Monitoruje a preskúmava pravidelne informácie o interných a externých záležitostiach? Je o tom dôkaz? <i>(Správa o stave SMKKB, kap. 9.1)</i> Vyplyvajú z interných a externých záležitostí príležitosti aj riziká?	
Má organizácia nejaký dôkaz, že určila relevantné zainteresované strany vo vzťahu k systému manažerstva a ich očakávania a požiadavky? <i>(Dokument s evidovanými očakávaniami a požiadavkami zúčastnených strán, ktorých sa týka SMKKP)</i>	
Monitoruje a preskúmava organizácia pravidelne informácie o zainteresovaných stranách? Je o tom dôkaz? <i>(Správa o stave SMKKB, kap. 9.1)</i>	

### 3. Súvislosti organizácie 3.2 Hodnotenie rizika KP (nepovinné)

Určila organizácia riziká a príležitosti na základe interných a externých záležitostí a požiadaviek zainteresovaných strán? Je o tom nejaký dôkaz?	
Naplánovala organizácia opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí ?	
Je hodnotená efektívnosť opatrení na zvládanie rizík a príležitostí? Je o tom nejaký dôkaz?	

### 4. Vodcovstvo 4.1 Závazok manažmentu

Sú dôkazy o tom, že organizácia vytvorila SMKKP? <i>(Organizačný poriadok, - zodpovednosť za SM, Popisy pracovných miest)</i>	
--	--

### 4. Vodcovstvo 4.2 Politika systému manažerstva kvality centier kariérového poradenstva

Vypracoval manažment Politiku kvality? <i>(Vypracovaný dokument, s dátumom, podpisom štatutára organizácie a zverejnená na WEB stránke organizácie)</i>	
Obsahuje Politika kvality aj záväzok dodržiavania etického kódexu KPRK/IAEVG a neustáleho zlepšovania?	

### 5. Plánovanie 5.1 Stratégia a vízia kariérového poradenstva

Definovala organizácia svoju víziu a parametre výkonnosti poskytovania kariérového poradenstva? <i>(Dokument, ktorý potvrdzuje, že existuje vízia – podpísaná štatutárnym zástupcom organizácie a zoznam parametrov výkonnosti vo vzťahu ku KP)</i>	
--	--

Obsahuje Politika kvality aj záväzok dodržiavania etického kódexu KPRK/IAEVG a záväzok neustáleho zlepšovania?	
Existuje dokument, ktorý dokumentuje ciele kvality, ktoré sú zamerané na zlepšovanie SMKPP? Ciele sú schválené zástupcom organizácie?	
Sú k cieľom kvality pripojené aj informácie čo sa bude robiť, aké zdroje sú potrebné, zodpovednosť za realizáciu, kedy budú dokončené a ako sa budú hodnotiť výsledky?	

## 5. Plánovanie

### 5.2 Zdroje

Sú vo finančnom pláne organizácie zdroje na udržiavanie systému manažérstva?	
Sú pri plánovaní zdrojov vzaté do úvahy aj obmedzenia v interných zdrojoch, ktoré je potrebné zabezpečiť z externých zdrojov? (Čo všetko sa zabezpečuje subdodávkou? Sú v externých záležitostiach, ktoré ovplyvňujú SMKPP aj tieto aspekty?)	
Je pre výkon KP vytvorené vhodné prostredie a infraštruktúra? (vykurované miestnosti, priestory s vybavením, technika...)	
Sú dôkazy o tom, že organizácia spracúva vlastné informačné materiály o trhu práce, o povolaniach a o vzdelávacích príležitostiach? Predložte materiály.	

## 6. Podpora

### 6.1 Spôsobilosť

Existuje dokument, v ktorom je určená požadovaná spôsobilosť zamestnancov a pracovníkov, ktorých organizácia riadi?	
Je spracovaný plán vzdelávania organizácie, ktorým sú zabezpečovaná požadovaná spôsobilosť zamestnancov ?	

## 6. Podpora

### 6.2 Povedomie a vzdelávanie

Sú súčasťou plánu požadované vzdelávacie akcie v zmysle „Štandardu kvality pre organizácie“, kap. 6.2 ?	
---	--

## 6. Podpora

### 6.3 Partnerstvá

Má organizácia uzatvorené partnerstvá so zamestnávateľmi, externými aktérmi, odborníkmi, rodičmi, výchovnými poradcami, učiteľmi...?	
--	--

## 6. Podpora

### 6.4 Komunikácia

Existuje dokument, kde je popísaná interná a externá komunikácia, ktorá sa týka SMKPP?	
--	--



Je v rámci komunikácie určené o čom sa bude komunikovať, kedy sa bude komunikovať, s kým sa bude komunikovať a kto je oprávnený komunikovať?	
--	--

## 6. Podpora

### 6.5 Zdokumentované informácie

Je k dispozícii dokument, ktorý obsahuje zoznam zdokumentovaných informácií, ktoré sú riadené v rámci SMKPP? <i>(Tabuľka so zoznamom doriadených dokumentov, každý je označený číslom a dátumom odkedy platí)</i>	
--	--

Sú zdokumentované informácie v riadenom režime? <i>(Existuje zoznam, ktorý môže meniť iba jedna osoba?)</i>	
--	--

Obsahuje zoznam zdokumentovaných informácií aj dokumenty externého pôvodu, ktoré musí organizácie tiež riadiť? <i>(Např. šablóny SMKPP, dokumenty ZKPRK/IAEVG, a pod.)</i>	
---	--

Sú dokumenty zo zoznamu zdokumentovaných informácií k dispozícii všetkým zainteresovaným zamestnancom a pracovníkom pracujúcim pre organizáciu, ktorí majú dokumenty používať? <i>(Preveriť akým spôsobom sa dokumenty k pracovníkom dostanú)</i>	
--	--

## 7. Prevádzka

### 7.1 Plánovanie a riadenie prevádzky

Existujú v organizácii plány podľa ktorých sú realizované požiadavky na kariérové poradenstvo?	
--	--

Má organizácia vo svojich smerniciach, alebo v procesnom modeli popísané postupy realizácie jej hlavných činností poradenstva? <i>(Uveďte čísla smerníc, alebo označenie procesného modelu so špecifikáciou procesov, ktoré činnosti popisujú)</i>	
---	--

Sú dokumenty, ktoré popisujú spôsob realizácie hlavných činností organizácie uchovávané (archivované)? Ako dlho a v akej forme? <i>(Uveďte dôkaz námatkovou kontrolou)</i>	
---	--

Vykonáva organizácia preskúmanie požiadaviek zákazníka pred tým, ako sa zaviazala ich splniť? Sú o tom k dispozícii zdokumentované informácie?	
--	--

Akým postupom sa zmenené požiadavky zákazníka dostanú až ku kompetentným pracovníkom, ktorí zákazku zabezpečujú?	
--	--

Sú súčasťou zadania zákazky aj charakteristiky služieb, ako má vyzerať výstup, metódy monitorovania priebehu realizácie, akú kompetentnosť majú mať pracovníci, ako sa bude kontrolovať výstup a riešenie rizík, ktoré vyplývajú z realizácie zákazky?	
--	--

## 7. Prevádzka

### 7.2 Procesy

Sú určené pre hlavné procesy v organizácii kritériá úspešnosti procesov. Uveďte dokument, kde sú spracované.	
--	--

Sú popísané postupy hlavných činností organizácie (resp. procesný model) spracované tak, aby ich výsledok korešpondoval s cieľmi kvality organizácie? <i>(Porovnajte, či pomocou popísaných postupov je možné dosiahnuť aktuálne ciele kvality organizácie)</i>	
--	--



Zabezpečila organizácia identifikáciu a sledovateľnosť a sú o tom dôkazy ?	
Sú postupy (resp. procesný model) organizácie spracované tak, aby obsahovali postup pre kariérové rozhodovanie, informovanie klientov o priebehu poradenstva, využívanie sebahodnotiacich metód pre klientov, pre definovanie potrieb klienta, využívanie moderných metód spolupráce s klientom a zisťovania faktorov kariérového rozhodovania?	

## 7. Prevádzka

### 7.3 Produkty a služby

Má organizácia vo svojich postupoch aj postup, ktorý popisuje prepojenie zistených potrieb klienta s priebehom a využitými metódami v poradenskom procese?	
Má organizácia zavedený proces na ochranu osobných údajov v súlade s GDPR? <i>(Postupy, smernica, Záznamy o spracovateľských činnostiach pre prevádzkovateľa a sprostredkovateľa, Informovanie oprávnených osôb, Dokumenty – informácia od zamestnávateľa, bezpečnostné opatrenia, evidencie kľúčov, určenie koordinátora pre OOU, a pod.)</i>	
Má organizácia k dispozícii priestory pre samostatnú prácu s klientom aj vo večerných hodinách, internet a ďalšie pomôcky (techniku pre prácu s klientom) ?	
Ako organizácia kontroluje externe poskytované služby, ktoré sa týkajú kariérového poradenstva? <i>(V akom dokumente je kontrola externe poskytovaných služieb popísaná?)</i>	
Sú v nejakom dokumente popísané riadiace činnosti externých poskytovateľov ? Existujú kritériá hodnotenia externých poskytovateľov? Je o tom dôkaz?	
Zvážila organizácia dopad dodávania produktov a služieb od externých poskytovateľov na výstupy voči klientom? (riziká nekvalitných dodávok) <i>(Zoznam interných a externých záležitostí)</i>	
Kde sú dôkazy o tom, že externí poskytovatelia splnili požiadavky ?Kde sú určené kritériá, ktoré majú externí poskytovatelia plniť?	
Je súčasťou požiadaviek na externých poskytovateľov aj <ul style="list-style-type: none"> <li>- ako sa bude schvaľovať produkt/ služba</li> <li>- procesy dodávania</li> <li>- spôsob uvoľňovania produktov a služieb</li> <li>- kvalifikácia osôb, ktoré budú pracovať na dodávke</li> <li>- spôsob ako bude organizácia poskytovateľa hodnotiť</li> <li>- ako sa budú kontrolovať dodané produkty a služby ?</li> </ul>	
Sú popísané riadiace činnosti po dodaní služby, vyplývajúce z požiadaviek regulačných orgánov a zákonných požiadaviek, potenciálnych neželaných následkov spojených s produktami a službami, požiadaviek zákazníka a spätnej väzby od zákazníka ?	
Kto a podľa akých pravidiel rozhodne o tom, že požiadavky na služby sú splnené ?	

## 7. Prevádzka

### 7.4 Návrh a vývoj

Vie organizácia preukázať aspoň jeden príklad adaptácie využitia existujúceho poradenského nástroja, alebo metódy na základe zistených potrieb klientov ? Uved'te tento príklad.	
--	--



Vie organizácia preukázať vytvorenie aspoň jedného vlastného nástroja a postupu použitého na kariérové poradenstvo na základe potrieb klienta?	
Je dôkaz o tom, že organizácia zmerala dopad nových nástrojov na kariérové poradenstvo na kvalitu poskytovaných služieb? Poznatky zo zisťovania spokojnosti preniesla do nových nástrojov, alebo do nových situácií? (spokojnosť klienta, subjektívne hodnotenie klienta)	

## 8. Hodnotenie výkonnosti

### 8.1 Monitorovanie, meranie a analýzy výkonnosti

Sú k dispozícii parametre výkonnosti procesov a metodika ako sú tieto parametre vypočítané?	
Je k dispozícii zoznam cieľov kvality a spôsob ich hodnotenia (kritériá úspešnosti) ?	
Je hodnotená účinnosť opatrení na zmiernenie dopadov rizík v procese kariérového poradenstva?	
Je hodnotená účinnosť opatrení, vyplývajúcich z nesplnených oprávnených požiadaviek zúčastnených strán?	
Je hodnotená spätná väzba od klientov?	
Sú hodnotené sociálne výstupy z poradenstva?	
Vykonáva organizácia interné audity na základe plánov a existujú z nich záznamy (správa z auditu a nápravné opatrenia) ?	
Sú definované kritériá interného auditu ?	
Sú definované opatrenia na elimináciu nezhôd zistených na IA?	

## 8. Hodnotenie výkonnosti

### 8.2 Preskúvanie SMKKP manažmentom

Je k dispozícii dokument Preskúvanie manažmentom?	
Obsahujú <u>vstupy</u> do preskúmania: stav opatrení z predchádzajúcich auditov, zmeny v interných a externých záležitostiach, vyhodnotenie spokojnosti klientov, plnenie cieľov kvality, výkonnosť procesov a zhoda produktov a služieb s požiadavkami, nezhody a NO, výsledky monitorovania a merania, výsledky IA, výkonnosť externých poskytovateľov, primeranosť zdrojov, efektívnosť prijatých opatrení a príležitosti na zlepšenie ?	
Obsahujú výstupy z preskúmania: príležitosti na zlepšenie, podnety na zmeny v SMKKP a potreba zdrojov?	



## 9. Zlepšovanie

## 9.1 Nezhoda a nápravné opatrenie

## 9.2 Neustále zlepšovanie

Existujú zdokumentované informácie o charaktere nezhôd, opatreniach, výsledkoch NO ? <i>(Kniha nápravných opatrení)</i>	
Je niekde popísaný postup činností po výskyte nezhody?	
Je Kniha nápravných opatrení vyhodnotená k termínu auditu? <i>(Vyplnené kolónky, vyhodnotené termíny plnenia, vyhodnotená efektívnosť a účinnosť opatrenia)</i>	
Sú nápravné opatrenia skutočne realizované? <i>(Námatková kontrola a preloženie dôkazov o realizácii opatrenia)</i>	

