

POSLOVNIK

Mreža MaMa

Ljubljana, posodobljeno: 27. 03. 2025

KAZALO VSEBINE

Vsebina

1.	PREDSTAVITEV MREŽE MAMA	4
1.1	Zavod Mladinska mreža MaMa	4
1.2	Kaj je mladinski center?.....	4
1.3	DOLGOROČNI CILJI MREŽE MAMA.....	5
	CILJ - MLADINSKI CENTRI KOT ODGOVOR NA IZZIVE DRŽAVE.....	5
	CILJ - MLADINSKA MREŽA MAMA: MREŽNA ORGANIZACIJA MLADINSKIH CENTROV, ZAGOVORNIK INTERESOV MLADINSKIH CENTROV	5
1.4	Poslanstvo Mreže MaMa.....	5
1.5	Vizija Mreže MaMa.....	5
1.7	Članice Mreže MaMa.....	6
2.	UVOD	7
3.	DEFINICIJE.....	8
4.	SPLOŠNE ZAHTEVE.....	11
4.1	Pravila delovanja	11
4.2	Smernice delovanja ekipe Mreže MaMa.....	11
4.3	Sistem sekretariata.....	11
4.4	Izpolnjevanje zakonskih zahtev	12
4.5	Status organizacije v javnem interesu v mladinskem sektorju.....	13
4.6	Prostovoljska organizacija	13
4.7	Delovanje v skladu z ostalimi zakoni	13
4.8	Obvladovanje dokumentacije.....	13
5.	VODITELJSTVO IN VODENJE.....	14
5.1	Zavezanost vodstva	14
5.2	Strateško in letno načrtovanje Mreže MaMa.....	14
5.3	Organiziranost, odgovornost in pooblastila	16
5.4	Notranje in zunanje komuniciranje	17
5.4.1	Notranje komuniciranje.....	17

5.4.2 Zunanje komuniciranje	20
6. ZAPOSLENI IN ZUNANJI SODELAVCI	23
6.1 Zaposlovanje, uvajanje v delo, informiranje in motiviranje	23
6.2 Delovne obveznosti	23
7. VODENJE VIROV	25
7.1 Vodenje finančnih virov	25
7.2 Upravljanje z lastnino – infrastrukturo	25
8. VODENJE PROCESOV	25
8.1 Osredotočenost na uporabnike storitev – njihove zahteve in pričakovanja	25
8.2 Osredotočenost na financerje – njihove zahteve in pričakovanja	26
8.3 Vodenje in izvajanje storitev	26
8.4 Vodenje in izvajanje projektov	27
8.5 Graditev partnerske mreže	28
8.6 Mladinski centri najpomembnejši del partnerske mreže	28
9. SPREMLJANJE IN VREDNOTENJE (EVALVACIJA)	30
9.1 Splošno	30
9.2 Spremljanje procesov	30
9.3 Zadovoljstvo deležnikov	30
9.4 Notranje presoje	30
10. IZBOLJŠEVANJE	31

1. PREDSTAVITEV MREŽE MAMA

1.1 Zavod Mladinska mreža MaMa

Mladinska mreža MaMa (Mreža MaMa) združuje in zastopa organizacije, ki opravljajo dejavnosti mladinskih centrov v Sloveniji. Je nevladna mrežna organizacija, organizirana kot zasebni zavod, ki trenutno šteje 58 članic. Njena največja prednost je ta, da je mrežna organizacija.

1.2 Kaj je mladinski center?

Mladinski center je organizacija, ki deluje v lokalni skupnosti z namenom, da zagotavlja mladim različne načine druženja, spodbuja participacijo, prostovoljne aktivnosti in neformalno izobraževanje mladih ter tako prispeva k socialni povezanosti in družbeni integraciji mladih, uveljavlja mobilnost in mednarodno povezovanje mladih, zagotavlja informiranost mladih in ustvarja avtonomni mladinski prostor.

Mladinski center je prostor, ki mladim nudi kvalitetno preživljanje prostega časa in priložnosti za neformalno učenje ter je za mladega varen in vmesni prostor za osebnostni razvoj in rast ter pridobivanje izkušenj, ki mu jih formalno izobraževanje ne ponuja.



1.3 DOLGOROČNI CILJI MREŽE MAMA

CILJ - MLADINSKI CENTRI KOT ODGOVOR NA IZZIVE DRŽAVE

Sinergičnost učinkov delovanja mladinskih centrov prispeva k razvoju lokalnih skupnosti, regij in države.

Izvajanje aktivnosti:

- črpanje sredstev v okviru finančne perspektive 2021–2027 in priprava programov na naslednjo finančno perspektivo 2028–2033;
- iskanja priložnosti delovanja mladinskih centrov izven področja (ozke definicije) mladinskega dela.

CILJ - MLADINSKA MREŽA MAMA: MREŽNA ORGANIZACIJA MLADINSKIH CENTROV, ZAGOVORNIK INTERESOV MLADINSKIH CENTROV

Krepiti mrežno organizacijo mladinskih centrov z namenom nadaljnje finančne, kadrovske in vsebinske krepitve članic mreže.

Izvajanje aktivnosti

- zagotavljanje stabilnosti in neodvisnosti preko tro-stebnega financiranja mreže;
- večanje profesionalnosti delovanja mreže.

1.4 Poslanstvo Mreže MaMa

Mreža MaMa združuje in zastopa mladinske centre v Sloveniji ter skrbi za usposabljanje mladinskih delavcev in delavk in razvoj kvalitete mladinskega dela v mladinskih centrih (v njenih članicah), za boljšo udeležbo in vključevanje mladih v družbo in njihovega boljšega življenja. Mreža MaMa je s svojim delovanjem na nacionalni ravni sogovornik akterjem in deležnikom, pri čemer skrbi za uveljavljanje mladinskih centrov in umeščanje mladinskega dela v strateške dokumente.

Mreža MaMa je organizacija, ki spodbuja in omogoča mreženje ter aktivno sodelovanje med mladinskimi centri. Je mreža, ki zagovarja usposobljenega mladinskega delavca v Sloveniji ter nujnost mladinskih centrov kot prostorov za delovanje mladih v dobrobit lokalne skupnosti.

1.5 Vizija Mreže MaMa

Mreža MaMa je podporna in svetovalna organizacija za ustvarjanje odnosov s ključnimi deležniki ter oblikovanje in izvajanje ukrepov, ki zadevajo razvoj mladinskega dela v mladinskih centrih.

Mreža MaMa je vključujoča in povezovalna mrežna nacionalna organizacija mladinskih centrov v Sloveniji, ki zagovarja njihove interese in potrebe ter je v odnosu do ključnih deležnikov njihova zagovornica.

Mreža MaMa je močna, ambiciozna, taktična, konkretna pri svojih dejanjih, sanjaška in realistična hkrati, a vedno mladostna.

1.6. Vrednote Mreže MaMa

- mladost,
- strokovnost,
- odgovornost,
- zaupanje,
- poštenost,
- motivacija in
- spoštovanje.

1.7 Članice Mreže MaMa

Mreža MaMa trenutno vključuje 58 članic, ki imajo status mladinskega centra oziroma delujejo kot mladinski centri.

Nacionalna mrežna organizacija je nastala iz potreb lokalnih organizacij – od spodaj navzgor; od samega začetka deluje kot mrežna nevladna organizacija.

2. UVOD

Poslovnik kakovosti Mreža MaMa je dokument, ki predstavlja organizacijo, njeno ureditev in procese. Gre za ureditev in postavitev pravil organizacije, ki določajo najprimernejše procese delovanja za učinkovito doseganje zastavljenih ciljev in zasledovanje vizije ter upravičevanje poslanstva organizacije.

Poslovnik v ospredje postavlja vidik vodenja kakovosti, pri čemer se osredotoča na:

- *transparentnost delovanja, finančno odgovornost in učinkovitost,*
- *notranje in zunanje komuniciranje,*
- *enako obravnavanje vseh zaposlenih in zunanjih sodelavcev in sodelavk ter po potrebi tudi prostovoljcev in prostovoljk,*
- *vodenje in izvajanje projektov,*
- *graditev partnerske mreže in odnose z različnimi deležniki,*
- *kazalnike vpliva na družbo.*

Pri pripravi poslovnika in pri delovanju Mreže MaMa sledimo PDCA pristopu oziroma Demingovem krogu kakovosti:

- *načrtuj (Plan) ali postavi cilje in procese (aktivnosti) za realizacijo ciljev;*
- *izvedi (Do) ali izvajaj procese in aktivnosti;*
- *preveri (Check) ali sproti nadzoruj in spremljaj procese in rezultate;*
- *ukrepaj (Act) ali ukrepaj tako, da boš dosegel, presegel in izboljšal procese (aktivnosti).*

Poslovnik kakovosti smo oblikovali za pomoč pri delu in zaposlovanju, v njem pa se najdejo vsi zaposleni in zaposlene, zunanji sodelavci in sodelavke Mreže MaMa ter naše članice.

V poslovniku je na enem mestu zbran celoten opis dela Mreže MaMa, ki je pomembno za naše vsakodnevno delovanje, zato je tudi primeren priročnik za vse zaposlene in nove sodelavce in sodelavke, saj se s poslovníkom najhitreje seznanijo z organizacijo ter svojim delom in vlogo znotraj Mreže MaMa.

3. DEFINICIJE

Pri definicijah bomo v nadaljevanju opredelili najpomembnejše pojme, ki jih uporabljamo pri delu v Mreži MaMa in so pomembni za poznavanje mladinskega dela in mladinskega sektorja. Osnova pri opredelitvi definicij je Zakon o javnem interesu v mladinskem sektorju, ki ga mestoma nadgrajujemo v skladu z razvojem mladinskega dela, potrebami mladih in družbenimi trendi. Vir: <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO5834>

Mladi so mladostniki in mlade odrasle osebe vseh spolov, stari od 15. do dopolnjenega 29. leta.

Mladinski sektor so področja, kjer poteka proces oblikovanja in uresničevanja mladinskih politik in mladinsko delo.

Področja mladinskega sektorja se nanašajo na:

- *avtonomijo mladih,*
- *neformalno učenje in usposabljanje ter večanje kompetenc mladih,*
- *dostop mladih do trga delovne sile in razvoj podjetnosti mladih,*
- *skrb za mlade z manj priložnostmi v družbi,*
- *prostovoljstvo, solidarnost in medgeneracijsko sodelovanje mladih,*
- *mobilnost mladih in mednarodno povezovanje,*
- *zdrav način življenja in preprečevanje različnih oblik odvisnosti mladih,*
- *dostop mladih do kulturnih dobrin in spodbujanje ustvarjalnosti ter inovativnosti mladih in*
- *sodelovanje mladih pri upravljanju javnih zadev v družbi.*

Mladinsko delo je organizirana in ciljno usmerjena oblika delovanja mladih in za mlade, v okviru katere mladi na podlagi lastnih prizadevanj prispevajo k lastnemu vključevanju v družbo, krepijo svoje kompetence ter prispevajo k razvoju skupnosti. Izvajanje različnih oblik mladinskega dela temelji na prostovoljnem sodelovanju mladih ne glede na njihove interesne, kulturne, nazorske ali politične usmeritve.

Organizacija v mladinskem sektorju je subjekt, ki deluje v mladinskem sektorju in je organizirana kot mladinska organizacija ali organizacija za mlade ali mladinski svet.

Mladinska organizacija je avtonomno, demokratično, prostovoljno, samostojno združenje mladih, ki s svojim delovanjem omogoča mladim pridobivanje načrtnih učnih izkušenj, oblikovanje in izražanje njihovih stališč ter izvajanje dejavnosti v skladu z njihovo interesno, kulturno, nazorsko ali politično usmeritvijo, ter je organizirana kot

samostojna pravna oseba, in sicer kot društvo ali zveza društev ali kot sestavni del druge pravne osebe (društva, zveze društev, sindikata ali politične stranke, če ji je v temeljnem aktu te pravne osebe zagotovljena avtonomija delovanja v mladinskem sektorju).

Organizacija za mlade je pravna oseba, ki izvaja programe za mlade, vendar ni mladinska organizacija, in je organizirana kot zavod, ustanova, zadruga ali društvo.

MLADINSKI CENTER

V nadaljevanju vam predstavljamo dve definiciji oziroma opredelitvi mladinskega centra: po Zakonu o javnem interesu v mladinskem sektorju in po definiciji, ki so jo oblikovali organi in članice Mreže MaMa.

Opredelitev dejavnosti mladinskega centra v 28. členu Zakona o javnem interesu v mladinskem sektorju:

(1) Mladinski center je organizirano funkcionalno središče za mlade, ki ga zagotavlja lokalna skupnost ali druga pravna oseba javnega ali zasebnega prava oziroma fizična oseba, v katerem se izvajajo programi v mladinskem sektorju in mladinsko delo na lokalni ravni.

(2) Mladinski centri:

- *skrbijo za pogoje delovanja, druženja in drugih dejavnosti mladih posameznikov ne glede na to, ali so člani mladinskih organizacij ali ne, in mladinskih organizacij lokalnih skupnosti;*
- *skrbijo za mladinsko infrastrukturo;*
- *zagotavljajo ustrezne prostorske pogoje in opremo za izvajanje mladinskega dela ter zagotavljajo ustrezno usposobljenost kadrov za podporo mladinskemu delu;*
- *nudijo pogoje za razvoj ustvarjalnih in kritičnih mladih posameznikov;*
- *razvijajo in izvajajo programe na področju informiranja in svetovanja ter neformalnega učenja;*
- *sodelujejo pri izvajanju mobilnosti mladih, prostovoljnem mladinskem delu, aktivnem državljanstvu, raziskovalnem delu mladih in pri povezovanju na mednarodni ravni in*
- *dajejo podporo drugim programom v mladinskem sektorju v lokalnem okolju.*

Mladinski center – definicija Mreže MaMa

Mladinski center je organizacija, ki deluje v lokalni skupnosti z namenom, da zagotavlja mladim različne načine druženja, spodbuja participacijo, prostovoljne aktivnosti in neformalno izobraževanje mladih ter tako prispeva k socialni povezanosti in družbeni integraciji mladih, uveljavlja mobilnost in mednarodno povezovanje mladih, zagotavlja informiranost mladih in ustvarja avtonomni mladinski prostor.

Mladinski center je prostor, ki mladim nudi kakovostno preživljanje prostega časa in priložnosti za neformalno učenje ter je za mladega vmesni prostor za njegov osebni razvoj in rast ter pridobivanje izkušenj, ki mu jih formalno izobraževanje ne ponuja.

Mladinski centri hostli

Mladinski centri hostli so mladinski centri, ki poleg dejavnosti mladinskega centra opravljajo tudi dejavnost mladinskih prenočitvenih kapacitet in nudijo mladim, mladinskim organizacijam, popotnikom in turistom ter vsem ostalim zainteresiranim organizacijam koriščenje prostorov za izvedbo različnih izobraževanj, seminarjev in nočitev.

4. SPLOŠNE ZAHTEVE

Mreža MaMa deluje in izvaja svoje projekte ter aktivnosti na podlagi strateškega dokumenta Strategija razvoja Mreže MaMa 2022-2027, ki jo postavi in zastavi direktor/-ica Mreže MaMa. Poleg strategije direktor/-ica in vodje projektov pripravijo letni delovni načrt, ki je narejen v skladu s strategijo.

Povezava do strategije Mreže MaMa 2022– 2027: <https://www.mreza-mama.si/wp-content/uploads/2022/01/Strategija-razvoja-Mreže-MaMa-2022-2027.pdf>

4.1 Pravila delovanja

Med pravila delovanja vključujemo procese in postopke delovanja vodenja projektov. Pri načrtovanju in izvedbi projektov sledimo viziji Mreže MaMa in uresničujemo njeno poslanstvo.

V nadaljevanju Poslovnika, v točki 8 Vodenje procesov, so navedeni procesi dela in delovanja organizacije, osnovna pravila delovanja Mreže MaMa pa določa Statut mreža MaMa, ki se nahaja na interni mreži (serverju) Mreže MaMa, pod INFO/01DOKUMENTI/DOKUMENTI.

4.2 Smernice delovanja ekipe Mreže MaMa

V smernicah delovanja je opredeljena uporaba terminologije, in sicer čim pogostejša raba naslednjih izrazov v pisni in verbalni komunikaciji: mladinski centri, mreža mladinskih centrov, Mreža MaMa.

Glavno vodilo delovanja Mreže MaMa je koristnost delovanja članic Mreže MaMa, pri čemer se vedno vprašamo o družbeni koristnosti mladinskih centrov (članic Mreže MaMa) in o razpoložljivih resursih, ki jih Mreža MaMa vloži v sodelovanje.

4.3 Sistem sekretariata

Sistem delovanja je določen s sklepom direktorja/-ice Mreže MaMa in velja za vse zaposlene in sodelavce ter sodelavke Mreže MaMa.

Sistem delovanja spreminja izključno direktor/-ica Mreže MaMa. Zaželeno so pobude, predlogi in ideje za izboljšave.

V sistemu sekretariata so opredeljeni osnovni podatki Mreže MaMa, kontaktni podatki zaposlenih, gesla računalnikov in elektronskih računov, relacije med zaposlenimi, letni dopusti, žig, elektronska pošta, dopisni papir, poštna knjiga (prihodna in odhodna pošta), blagajna, naročilnice, evidence informiranja in objav, pisarniški material, potni nalogi, arhiviranje.

Natančni opisi zgoraj navedenih področij so zapisani v dokumentu Sistem sekretariata, ki se nahaja na serverju pod mapo INFO - DOKUMENTI.

4.4 Izpolnjevanje zakonskih zahtev

Mreža MaMa je organizirana kot zasebni zavod in je mrežna nevladna organizacija ter deluje skladno z zakonom o Javnem interesu v mladinskem sektorju.

Direktor/-ica Mreže MaMa je zadolžen/-a za spremljanje zakonskih sprememb, ki vplivajo na delovanje organizacije, razen če s sklepom za to ne zadolži koga drugega.

Ob zakonskih spremembah, ki vplivajo na delovanje organizacije, direktor/-ica poskrbi, da so o spremembah seznanjeni člani Sveta zavoda, njeni zaposleni in članice mreže. Direktor/-ica tudi poskrbi, da so zakonskim spremembam prilagojeni vsi interni in temeljni akti Mreže MaMa.

Mreža MaMa deluje v skladu z naslednjimi temeljnimi akti zavoda:

- *Pogodba o ustanovitvi zavoda Mreža MaMa*
- *Statut zavoda Mreža MaMa*
- *Pravilnik o sistemizaciji delovnih mest Mreže MaMa*
- *Interni pravilnik – dopust*
- *Interni pravilnik – vrste plačil*
- *Pravilnik o delovanju sekcij in skupin Mreže MaMa*
- *Pravilnik o žigih*
- *AJPES obvestilo o vpisu v poslovni register*

Temeljni akti zavoda se nahajajo na serverju v mapi IFO - DOKUMENTI.

4.5 Status organizacije v javnem interesu v mladinskem sektorju

Pri Uradu RS za mladino (URSM) je Mreža MaMa pridobila status organizacije, ki deluje v javnem interesu v mladinskem sektorju, kar je opredeljeno tudi v Zakonu o javnem interesu v mladinskem sektorju (ZJIMS).

Priloga Poslovnika je odločba Urada RS za mladino.

4.6 Prostovoljska organizacija

Mreža MaMa ima status prostovoljske organizacije.

4.7 Delovanje v skladu z ostalimi zakoni

Mreža MaMa deluje skladno z vsemi ostalimi zakonskimi obveznostmi, ki se tičejo neposredno delovanja organizacije in njenih zaposlenih (Zakon o delovnih razmerjih).

4.8 Obvladovanje dokumentacije

Za ravnanje z dokumentacijo so odgovorni vsi zaposleni Mreže MaMa. Natančno ravnanje z dokumentacijo Mreže MaMa je opredeljeno v dokumentu SISTEM SEKRETARIATA, ki je priloga tega poslovnika. Področja oziroma akti zavoda so naštetih na strani 9 tega dokumenta.

V Sekretariatu so opredeljene odgovornosti in postopki ravnanja z dokumentacijo.

Dokumentacija se nahaja na serverju Mreže MaMa.

Direktor/-ica po potrebi s sklepi med zaposlenimi dodatno zadolži zaposlene za izvedbo določenih nalog.

5. VODITELJSTVO IN VODENJE

5.1 Zavezanost vodstva

Vodstvo Mreže MaMa spremlja delovanje družbenih procesov na področju mladinskega sektorja in se odzove na družbene spremembe (kot je primer krize v zvezi z epidemijo koronavirusa), ki negativno prizadenejo članice Mreže MaMa. Svoje zaposlene spodbuja k ustvarjanju in jih vodi ter podpira pri oblikovanju projektov. Mreža MaMa že zaradi svoje dejavnosti in poslanstva deluje družbeno odgovorno, zato je zadovoljstvo z delovanjem, transparentnostjo in neprestanim razvojem organizacije na strani zaposlenih in njenih deležnikov precejšnje.

Vodstvo organizacije deluje po načelu pravičnosti in enakopravnosti do vseh svojih zaposlenih in vseh deležnikov ter s tem posledično ustvarja zaupanje z njihove strani.

Vodstvo Mreže MaMa je odgovorno za pripravo in uresničevanje strateškega razvoja organizacije in letnega načrtovanja (*letni delovni načrt*).

5.2 Strateško in letno načrtovanje Mreže MaMa

Strateški načrt

V strateškem načrtu Mreže MaMa (*Strategija razvoja Mreže MaMa 2022 – 2027*) je opredeljeno področje delovanja organizacije, cilji, ki jih želi doseči organizacija na dolgi rok in aktivnosti, s katerimi želimo doseči zastavljene cilje.

Strateško načrtovanje poteka v sodelovanju med zaposlenimi, ki skupaj začitajo smernice delovanja, pri čemer definirajo skupne dolgoročne in kratkoročne cilje, ki jih bomo zasledovali in spremljali.

Poleg zaposlenih poda svoje mnenje na pripravljen strateški dokument tudi strokovni svet Mreže MaMa ter članice Mreže MaMa na srečanju Kluba MaMa. Ko je strateški dokument pripravljen, ga predstavi direktor/-ica na seji Sveta zavoda Mreže MaMa, ki tudi potrdi strateški dokument.

Strategija razvoja Mreže MaMa 2022 – 2027 se nahaja na spletni strani <https://www.mreza-mama.si/o-zavodu/strategija/> in na serverju v mapi INFO - DOKUMENTI.

Letni delovni načrt (LDN)

Na Mreži MaMa vsakoletno pripravimo letni delovni načrt. V letnem delovnem načrtu, ki ga pripravi vodstvo Mreže MaMa (*direktor/-ica in vodje projektov*) ter ga potrdita Svet zavoda in Strokovni svet Mreže MaMa, so jasno določeni tako letni cilji, aktivnosti, kazalniki uspešnosti kot tudi terminski, kadrovski in finančni načrt.

Vsi zaposleni so na prvem kolegiju po potrditvi letnega delovnega načrta s strani direktorja/-ice seznanjeni z letnim delovnim načrtom in cilji, ki jih bo v tekočem letu zasledovala organizacija.

Letni delovni načrt je dostopen vsem zaposlenim na serverju Mreže MaMa in objavljen na spletni strani. Oblikuje in nadgrajuje se vsako leto sproti za posamezno leto posebej ter se pripravi vsako leto do konca meseca novembra za prihodnje leto.

Spremljanje realizacije načrtov in poročanje o rezultatih

Vodstvo in zaposleni Mreže MaMa redno in sproti spremljajo realizacijo načrtov in postavljenih ciljev v strateškem in letnem načrtovanju (*Letni delovni načrt*). Pri spremljanju in doseganju zastavljenih ciljev vodje projektov redno obveščajo direktorja/-ico, vsaj enkrat mesečno. Glede na posamezne projekte vodje projekta o doseganju zastavljenih ciljev redno poročajo tudi svojim financerjem ali naročnikom, kar je odvisno od posameznega projekta in pogodbe z naročnikom/financerjem.

Poleg zastavljenih ciljev projekta in letnega delovnega načrta Mreže MaMa je osnova za poročanje o rezultatih in spremljanju realizacije načrtov pogodba za posamezni projekt in specifikacije projekta.

Na podlagi rednega spremljanja realizacije načrtov in poročanja o rezultatih pripravijo direktor/-ica, vodje projektov in projektnih aktivnostih letno poročilo o izvedenih aktivnostih, doseganju ciljev in rezultatih, ki jih je Mreža MaMa dosegla na letni ravni, ter način razširjanja rezultatov po mreži članic, ki ga direktor/-ica predstavi Svetu zavoda MaMa, ki ga tudi obravnava in potrdi.

V letnem delovnem načrtu, ki ga pripravi vodstvo Mreže MaMa (*direktor/-ica in vodje projektov*) ter ga potrdita Svet zavoda in Strokovni svet Mreže MaMa, se jasno določi letne cilje, aktivnosti, kazalnike uspešnosti in evidenco vseh aktivnosti. Za spremljanje mladinskega dela ima Mreža MaMa digitalno orodje (www.mladim.si), kjer se sproti vpisujejo vse aktivnosti posameznih projektov.

Vsi zaposleni in zunanji sodelavci so na prvem kolegiju po pripravi končnega poročila s strani direktorja/-ice seznanjeni z letnim poročilom, doseženimi rezultati in realiziranimi cilji preteklega leta.

Letno poročilo je dostopno na serverju Mreže MaMa v mapi INFO-DOKUMENTI in na spletni strani Mreže MaMa.

Vodje projektov redno beležijo vse aktivnosti v orodju www.mladim.si in v realizacijo LDN (mamataask) ,ki sta dostopna zaposlenim v google drive.

Direktor/-ica redno na pol leta oziroma dvakrat letno Svetu zavoda in Strokovnemu svetu poroča o opravljenih mesečnih aktivnostih ter doseganju rezultatov in kazalnikov uspešnosti.

5.3 Organiziranost, odgovornost in pooblastila

Mreža MaMa v sistemizaciji delovnih mest opredeljuje odgovornosti in pooblastila zaposlenih.

Direktor/-ica

Vodja Mreže MaMa je direktor/-ica, ki je potrjen/-a in izvoljen/-a s strani Sveta zavoda, njegov/njen mandat traja 5 let. Direktor/-ica je neposredno odgovoren/-a za poslovanje in delovanje Mreže MaMa ter je njen zakoniti zastopnik.

Vodje projektov

Vodje projektov vodijo projekte in so odgovorni/-ne za samostojno izvedbo projektov v celoti po vsebinski in tehnični plati. Za nemoteno izvajanje procesov dela in projektov vodje projektov dosegajo interne postavljene roke. Glede na razpoložljiva sredstva si oblikujejo projektno ekipo, ki zasleduje cilje projekta. Glede na posamezen projekt so sodelavci projektne ekipe lahko tudi zunanji sodelavci, kar je odvisno od vsebine in dinamike projekta. Vodje projekta so na področju, ki ga pokrivajo, strokovnjaki.

Pomočniki vodje projektov

Pomočniki vodje projektov so odgovorni za izvedbo aktivnosti znotraj projekta in zasledujejo cilje projekta ter so neposredno odgovorni vodji projekta. Koordinatorji projekta pripravljajo in izvajajo izvedbene načrte.

Natančen opis del, nalog in odgovornosti zaposlenih so opredeljeni v sistemizaciji delovnega mesta, ki se nahaja na serverju v mapi INFO – 01 DOKUMENTI – DOKUMENTI.

Mreža MaMa ima sistemizirani dve delovni mesti, ki se lahko zaposlujeta brez financiranja Mreže MaMa. Ostali zaposleni administrator in komunikator ter strokovni sodelavci so zaposleni glede na specifične potrebe razpisodajalcev. Prav tako je

opredeljena višina plače glede na zmožnosti oziroma finančno razpoložljivost glede na projekte.

5.4 Notranje in zunanje komuniciranje

5.4.1 Notranje komuniciranje

Mreža MaMa je ugledna moderna organizacija, ki zaposlenim omogoča strokovni razvoj ter skrbi za njihovo psihohigieno. Pri internem ali notranjem komuniciranju gre za komunikacijo znotraj organizacije, med zaposlenimi in ustvarjanju razmerja med vodstvom in med organi Mreže MaMa, kot so Klub MaMa, Svet MaMa, Direktor/-ica, Strokovni svet in morebitne Sekcije in razvojno-delovne (*projektne*) skupine (usposabljanja, informiranje in promocija mladinskih centrov, zastopanje in zagovorništvo).

Za pozitivno podobo organizacije sta pomembna razumevanje in zavest zaposlenih o organizaciji, njenem delovanju, poslanstvu in viziji. S tem se ustvarja posledično zaupanje v organizacijo s strani interne kot tudi eksterne javnosti. Osnovno interno komunikacijo gradimo na spremembah družbe in zunanjega okolja organizacije.

Komunikacija s članicami Mreže MaMa – mladinski centri

Članice Mreže MaMa so del notranjih komunikacijskih procesov, saj so najpomembnejši del Mreže MaMa in notranja ciljna javnost.

Mreža MaMa je mrežna organizacija. V skupno mrežo jo povezuje 58 članic – mladinskih centrov ali organizacij, ki opravljajo dejavnosti mladinskih centrov. Mladinski centri so pomembna ciljna skupina, zato Mreža MaMa dosledno zastopa njihove interese v odnosu do različnih deležnikov.

Skrbništvo članic

Mreža MaMa urejen sistem skrbništva; direktorica, skupaj z vodji projektov skrbi za mladinske centre ter jim nudi pomoč in jim je v oporo ter z njimi redno komunicira. Cilj je, da se v 5-ih letih opravijo skrbniški obiski direktor-ice v vseh mladinskih centrih (članicah Mreže MaMa). S predstavniki posameznega mladinskega centra se vsaj enkrat na leto slišijo in po potrebi srečajo tudi na skrbniškem sestanku.

On-line srečanja in usposabljanja za mladinske delavce, direktorje in direktorice ter vodje mladinskih centrov

Mreža MaMa je glede na situacijo v povezavi z epidemijo koronavirusa vzpostavila tudi redna on-line srečanja mladinskih centrov na določene teme. Od leta 2024 organizira tudi redna srečanja direktorjev in direktoric ter vodij mladinskih centrov, in sicer enkrat mesečno ob četrtek ob 10. uri.

On-line usposabljanja, redna srečanja in komunikacija s članicami je postala nova realnost, zato bomo nadaljevali s srečanji in mreženjem ne glede na situacijo in s tem krepili trdno mrežo mladinskih centrov. Ob tem nastaja skupen dokument Vodenje in upravljanje mladinskih centrov ter izvajanje mladinskega dela v času epidemije COVID-19 ali drugih kriznih situacij ter obvladovanje tveganj v zvezi z nepredvidenimi naravnimi nesrečami.

Druženje članic

Enkrat letno (v mesecu juniju) Mreža MaMa organizira tradicionalno predpoletno srečanje članic, kjer se ob sproščenem neformalnem vzdušju družimo in izmenjujemo dobre prakse. Dogodek je organiziran tudi z namenom mreženja in povezovanja članic in vzpostavljanja pozitivnih odnosov z Mrežo MaMa.

Usposabljanja za mladinske delavce

Izobraževanje z naslovom *Osnove mladinskega dela* je dvodnevno usposabljanje, namenjeno novozaposlenim mladinskim delavcem in delavkam ali prostovoljcem in prostovoljkam, ki jih želijo mladinski centri bolje pripraviti na kvalitetno opravljanje nalog v svojih organizacijah. Mreža MaMa ga organizira vsaj enkrat letno.

»Novi« mladinski delavci se seznanijo s/z:

- zgodovino mladinskega dela v Sloveniji,
- osnovnimi definicijami, ki definirajo mladinsko polje,
- osnovami mladinskega dela,
- vizijo mladinskih centrov ter različnimi oblikami organizacije mladinskih centrov,
- vključevanjem ranljivih ciljnih skupin v programe mladinskih centrov.

Mreža MaMa redno skrbi za izvedbo izobraževalnih aktivnosti in komunikacijskih delavnic za članice.

Orodja internega (*notranjega*) komuniciranja

Orodja internega komuniciranja so različna in osredotočena na skupinsko delo ter informiranje in vključevanje v različne projekte. Priloga internega komuniciranja je časovnica aktivnosti internega komuniciranja.

Izobraževanje za zaposlene

Na Mreži MaMa zaposlenim omogočamo udeležbo na izobraževanjih in konferencah, v Sloveniji in v tujini, po predhodnem posvetu in dogovoru z direktorjem-ico. Izobraževanja in udeležba na konferencah morajo imeti doprinos za zaposlene na Mreži MaMa in profesionalni razvoj ter doprinos za članice Mreže MaMa (mladinske centre).

Med izobraževanja za zaposlene štejemo tudi interno izobraževanje zaposlenih, ki je namenjeno spoznavanju dela na posamezni projektih in vodenju projektov ter načrtovanju za naprej.

Interna izobraževanja izvajajo zunanji in notranji izvajalci (*zaposleni*). Interna izobraževanja se izvajajo vsaj enkrat na pol leta in so kratka, največ do 4 ure, ter namenjena strokovnemu izpolnjevanju.

Ob začetku leta in ob letnem razgovoru zaposlenih se pripravi načrt internih izobraževanj.

Počitek in odklop zaposlenih

Mreža MaMa ima oblikovan dokument Pravica do odklopa, kjer so opredeljeni časovni okvirji delovnih procesov in dosegljivost zaposlenih. Dokument je dostopen na serverju pod INFO – DOKUMENTI.

Kreativni petki/dnevi

Kreativni petki oziroma dnevi za vzdrževanje kreativne in strokovne kondicije zaposlenih so namenjeni kreativnemu in »*out of the box*« razmišljanju na določeno tematiko med zaposlenimi. Vsak kreativni dan vodi drug zaposlen in so organizirani vsaj 2x na leto.

Letna publikacija

Spletno letno publikacijo, ki jo pošljemo po elektronski pošti različnim deležnikom, pripravijo zaposleni Mladinske mreže MaMa. E publikacija predstavlja aktivnosti in opis posameznih projektov ter doseganje vmesnih ciljev in rezultatov Mreže MaMa v določenem obdobju. Namenjena je informiranju in obveščanju notranje javnosti (*zaposleni in članice Mreže MaMa*) ter ostalih zainteresiranih javnosti (*sorodne organizacija, strokovna javnost*) ter ostalih deležnikov.

Redna formalna srečanja

Redna formalna srečanja potekajo na kolegiju direktorja/-ice z vodji projektov (*po potrebi*), na kolegiju zaposlenih (*vsí zaposleni vsake 3 mesece*) in projektni sestanki po posameznih projektih (po potrebi in glede na dinamiko projekta).

Redni tedenski sestanki so namenjeni v usmerjeno komunikacijo in pretoku informacij navzgor, navzdol ter horizontalno po organizacijski strukturi organizacije na bolj sproščen način in so redna praksa zaposlenih Mreže MaMa. Potekajo vsak ponedeljek ali torek med 10. in 11. uro ali 11. in 12. uro, on-line za zunanje sodelavke-ce v tujini tudi po Zoom aplikaciji.

Mladim.si

Mreža MaMa uporablja digitalno orodje za spremljanje in beleženje mladinskega dela in merjenje učinkov ter dvig kakovosti mladinskega dela. Z orodjem se spremlja in zagotavlja kakovost mladinskega dela in omogoča merjenje učinkov mladinskega dela.

Druženje in zabava

Mreža MaMa uspehe organizacije praznuje in se jih veseli, ko pa kaj spodleti, pa skupaj drži, je vodilo delovanja.

Ob različnih priložnostih se organizirajo skupna srečanja in zabave (*zaključek leta*) ter se organizirajo interne zabavne igre (*kot je na primer tudi igra »skriti prijatelji«*).

Na začetku leta se pripravi načrt dogodkov in aktivnosti, povezanih z druženjem in zabavo.

Komunikacija med organi Mreže MaMa

Komunikacija med organi Mreže MaMa poteka redno in v skladu s Statutom zavoda. Prav tako poteka redna komunikacija med vodstvom Mreže MaMa in članicami Mreže MaMa, na srečanjih članic (*Klub MaMa*) in na zboru Kluba MaMa.

Komuniciranje med organi vodi direktor/-ica organizacije in o tem poroča tudi zaposlenim. Na Klubu MaMa so prisotni vsi zaposleni organizacije. Klub Mreže MaMa se skliče vsaj dvakrat letno (marec in november).

Natančen načrt internega komuniciranja je del strateškega komuniciranja in je samostojen dokument, ki je priloga dokumentu. Dokument se nahaja na serverju v mapi REDNE AKTIVNOSTI – STRATEŠKO KOMUNICIRANJE.

5.4.2 Zunanje komuniciranje

Zunanje komuniciranje pri Mreži MaMa opredeljujemo kot odnose z javnostmi in z različnimi deležniki ter glede na posamezen projekt pripravimo ciljno usmerjen načrt komuniciranja.

Za vsak projekt se pripravi komunikacijski načrt, kjer opredelimo komunikacijske cilje, sporočila, kazalnike ter časovnico in načrt ustvarjanja pozitivne publicitete, kar se pripravi posebej za komuniciranje za odnose z mediji ter ostalimi deležniki.

Ciljne javnosti zunanjega komuniciranja:

- mediji,
- ministrstva,
- občine,
- o dločevalci,
- mladi,
- druge mladinske organizacije,
- podjetja,
- strokovna javnost.

Komuniciranje z različnimi javnostmi je opredeljeno v posebnem dokumentu, ki je del strateškega komunikacijskega načrta in se nahaja na serverju v mapi REDNE AKTIVNOSTI – STRATEŠKO KOMUNICIRANJE

Na Mreži MaMa redno spremljamo evidence medijskih objav in evidence objav.

Orodja zunanjega komuniciranja

Spletna stran Mreže MaMa in socialna omrežja

Spletna stran Mreže MaMa (www.mreza-mama.si) je krovna spletna stran organizacije. Ima svojega urednika/-ico, ki pripravlja načrte objav glede na aktualne teme, ki zadevajo Mrežo MaMa in njene članice, ter skrbi za transparentno objavljane relevantnih podatkov o organizaciji.

Mreža MaMa uporablja za pojavljanje v javnosti tudi profile na socialnih omrežjih (Facebook, Instagram, Podcast ter Youtube/Spotify).

Facebook - <https://www.facebook.com/MladinskaMrezaMaMa>

Instagram - <https://www.instagram.com/mrezamama/>

Youtube - <https://www.youtube.com/channel/UCE96cdINFxIKr8zNT4ssyJA>

Letaki, publikacije in e-publikacije

Letaki, publikacije in e-publikacije so komunikacijska orodja, ki spadajo pod različne projekte, s katerimi se Mreža MaMa identificira. Tiskanih publikacij se ne poslužujemo redno, morebiti enkrat na leto ali po potrebi glede na posamezen projekt.

Diseminacija

Mreža MaMa z namenom razširjanja rezultatov (projektnih) aktivnosti in končnih produktov projektov vedno poskrbi za njihov diseminacijski učinek. Organizira različne diseminacijske aktivnosti (diseminacijski dogodki, promocija navzven, druga diseminacijska orodja, ki so del posameznega projekta)

Nacionalna poklicna kvalifikacija (NPK) Mladinski delavec delavka

Mladinski sektor je od leta 2016 bogatejši za kvalifikacijo poklica mladinski delavec. Ker gre za pomemben korak naprej, si Mreža MaMa s svojimi aktivnostmi prizadeva za promocijo nacionalne poklicne kvalifikacije in nudi podporo oziroma strokovno znanje pri pridobivanju kvalifikacije. Različne ciljne javnosti informira o možnosti pridobitve kvalifikacije in k temu spodbuja tudi svoje zaposlene.

Orodja zunanjega komuniciranja so opredeljena v Komunikacijski strategiji.

6. ZAPOSLENI IN ZUNANJI SODELAVCI

6.1 Zaposlovanje, uvajanje v delo, informiranje in motiviranje

Mreža MaMa ima v sistemizaciji delovnih mest, ki je priloga tega dokumenta, opisana delovna mesta. Vsako leto na začetku leta direktor/-ica Mreže MaMa pripravi letni kadrovski načrt, kjer so zapisane zadolžitve in vloge zaposlenih po posameznih projektih.

Vsakega zaposlenega, ki se na novo zaposli na Mreži MaMa, seznanimo s postopkom in delom Mreže MaMa. Pri zaposlovanju upoštevamo izkušnje kandidatov iz mladinskih centrov in z mladinskim delom. Pri tem imajo za izbor prednost kandidati, ki izvirajo iz mladinskega centra. Osnovni dokument seznanitve novih sodelavcev Mreže MaMa je poslovnik Mreže MaMa in fizična mapa z vsemi dokumenti potrebno za delo na Mreži MaMa.

Direktor/-ica ima s svojimi zaposlenimi poleg rednih sestankov tudi letne razgovore, na podlagi katerih ocenjujejo uspešnost opravljenega dela. Na letnem razgovoru se pripravijo tudi načrti za naprej.

Zaposleni vodijo mesečne vsebinske in zakonske časovnice, ki se jih do 3. v mesecu za pretekli mesec pošlje direktorju/ici na mail. Zaposleni pripravljajo redne tedenske načrte dela, ki se jih pošlje do petka, do 15. ure, za prihodnji teden.

Zaposleni se udeležujejo tudi rednih izobraževanj v Sloveniji in v tujini, kar se določi na letnem razgovoru in v letnem kadrovskem načrtu.

6.2 Delovne obveznosti

Delovne obveznosti posameznega zaposlenega so določene s sistematizacijo delovnih mest in Letnim delovnim načrtom Mreže MaMa.

Vsak zaposleni opravlja naloge, ki so njegov osnovni delokrog, določen v pogodbi o zaposlitvi, hkrati pa na podlagi vnaprejšnjega dogovora tudi delovne naloge, ki se jih določi na kolegiju ali jih določi direktor/-ica s sklepom.

Organizacijo dela določa sistem delovanja sekretariata, ki ga oblikuje in predpiše direktor/-ica in je na serverju v mapi INFO - DOKUMENTI.



7. VODENJE VIROV

7.1 Vodenje finančnih virov

Vse finančne vire organizacije vodi in z njimi upravlja direktor-ica Mreže MaMa, medtem ko vodje projektov skrbijo za finančno vodenje projektov, za katere so zadolženi, vendar po predhodnem pooblastilu s sklepom direktorja-ice.

Finančni tok organizacije vodi in spremlja direktor-ica, za finančno upravljanje posameznih projektov pa skrbijo vodje projektov. Vsak projekt ima glede na zahteve financiranja ločeno stroškovno mesto, kamor se beležijo prihodki in odhodki. Za računovodske posle Mreže MaMa skrbi zunanji računovodski servis.

7.2 Upravljanje z lastnino – infrastrukturo

Mreža MaMa se nahaja v najemniških poslovnih prostorih na Gosposvetski cesti 5 v Ljubljani in nima v lastništvu nobene infrastrukture oziroma nepremičnine. V lasti ima vso razpoložljivo pisarniško opremo, telefon in računalnike, tiskalnik pa v najemu.

Poleg tega upravlja in razpolaga z informacijsko infrastrukturo IKT (*informacijsko komunikacijsko tehnologijo*), med katero sodi server, domena spletne strani in elektronska pošta.

8. VODENJE PROCESOV

Mreža MaMa v navezavi z opravljanjem različnih del uporablja različne procese. Spodaj bomo našteali različne procese, ki jim morajo slediti zaposleni Mreže MaMa. Natančen opis procesov posameznih del je opredeljen v **SISTEM-u SEKRETARIATA**.

8.1 Osredotočenost na uporabnike storitev – njihove zahteve in pričakovanja

Uporabniki storitev Mreže MaMa so mladinski centri oziroma organizacije, ki opravljajo dejavnosti mladinskih centrov. Koriščenje storitev, prednosti in vloga mladinskih centrov so opredeljeni v točki 8.5. tega Poslovnika in v dokumentu Zakaj članstvo v Mreži MaMa, ki je priloga tega dokumenta.

Zadovoljstvo uporabnikov ugotavljamo na podlagi evalvacijskih vprašalnikov po srečanju vseh članic Mreže MaMa, na Klubu MaMa ter neposredno v razpravah na delavnicah in dogodkih znotraj Mreže MaMa. Priporočila članic se upoštevajo pri nadaljnjem načrtovanju programa in projektov Mreže MaMa.

Članice Mreže MaMa obveščamo preko elektronske pošte, na Klubu MaMa ter po potrebi osebno oziroma neposredno po telefonu. Komunikacija s članicami je opredeljena v točki 8.5. Graditev partnerske mreže.

8.2 Osredotočenost na financerje – njihove zahteve in pričakovanja

Mreža MaMa se financira iz različnih virov, zato je potrebno dosledno upoštevati uporabe logotipov financerjev. Vsak projekt, ki ga izvaja Mreža MaMa, ima svojega financerja, kateremu smo odgovorni, da mu redno poročamo in ga obveščamo o doseženih rezultatih in njihovih pričakovanjih.

Za nadzor nad zagotavljanjem zahtev financerjev projektov so odgovorni vodje projektov in direktor/-ica. Vsem vključenim v projektni tim tudi obrazložijo pravila delovanja.

8.3 Vodenje in izvajanje storitev

Storitve vodijo in izvajajo direktor/-ica in vodje projektov glede na posamezni projekt. Zaposleni so zadolženi za kakovostno in dosledno izvajanje in vodenje storitev ter redno poročanje direktorju/-ici o izvedenih storitvah za članice. Pri izvajanju in vodenju storitev sledimo poslanstvu Mreže MaMa, ki je opredeljeno v točki 1.4 tega Poslovnika.

Storitve so opredeljene tudi v Strategiji 2022– 2027. Prav tako se enkrat letno na strateškem delovnem sestanku srečajo direktor/-ica in vodje projektov, ki določijo smernice delovanja za prihodnje leto, kar je opredeljeno tudi v letnem delovnem načrtu (LDN). Načrt dela, vodenje projektov, spremljanje in nadgradnja so določeni v točki 8.4. Vodenje in izvajanje projektov, Strateško in letno načrtovanje Mreže MaMa pa v točki 5.2.

Z aktivnostmi in projekti so na začetku leta seznanjeni vsi zaposleni v organizaciji, na prvem Zboru Kluba MaMa v tekočem letu pa tudi članice.

Za ocenjevanje storitev in za izboljšanje dela in delovanja Mreže MaMa redno uporabljamo evalvacijske vprašalnike. Redno za presojo našega dela enkrat na leto vključimo zunanje strokovnjake za vzdrževanje certifikata kakovosti.

8.4 Vodenje in izvajanje projektov

Mreža MaMa vodi in izvaja projekte na sistematičen način in pri načrtovanju, vodenju in izvedbi vključuje naslednje elemente dobrega vodenja:

- *cilje in namen projekta ter posamezne aktivnosti znotraj projekta,*
- *vodjo projekta in ostale sodelujoče na projektu (vloge v projektni ekipi),*
- *potrebna finančna sredstva (finančni načrt),*
- *časovnico aktivnosti (načrtovanje, priprava, izvedba, razdelitev del, srečanja projektne ekipe na sestankih, komunikacijska podpora),*
- *komunikacijska podpora projekta (za vsak projekt se pripravi: načrt komunikacije z različnimi deležniki, komunikacijski načrt, načrt spodbujanja pozitivne publicitete in komunikacijska infrastruktura projekta),*
- *seznam potreb (izvedbeni načrt oziroma odkljuknico),*
- *način spremljanja rezultatov in kazalnikov,*
- *način spremljanja in vrednotenja opravljenih aktivnosti in projekta,*
- *priložnost in tveganja skozi projekt,*
- *poročanje.*

Osnova za pravila delovanja Mreže MaMa je Strategija razvoja Mreže MaMa 2022 – 2027 in Letni delovni načrt, ki se pripravi za naslednje leto v novembru oziroma decembru in ga direktor/-ica predstavi članicam na novembrskem Klubu MaMa ter ga pošlje v razpravo in dopolnitev.

Oblikovanje projektne ekipe pri vodenju projektov

Projektno ekipo oblikujemo glede na potrebe dela in na podlagi projektnega načrta, kjer so opredeljene kadrovske potrebe in so v skladu s projektnimi aktivnostmi.

Kadrovsko sestavo pri načrtovanju in izvedbi projektov upoštevamo na podlagi izkušenj naših sodelavcev, pri čemer določimo vodjo projekta, pomočnike vodje projekta, izvajalce aktivnosti (*vodje projektnih aktivnosti*) in koordinatorja projekta ter strokovnjaka za odnose z javnostmi oziroma komuniciranje. Projektne ekipe ni nujno za vsak projekt sestavljena enako, ampak se sestavi glede na potrebe posameznega projekta in razpisodajalca.

Projektne ekipe je strokovno oblikovana ter zasleduje zastavljene cilje, sprotno vrednoti izvajanje aktivnosti in predvidi morebitne izzive in nepričakovane prijetljaje. Za vodenje in izvedbo je odgovoren/-na vodja projekta, ostali v projektni ekipi pa so neposredno odgovorni njemu ali njej ter se pri reševanju problemov vedno najprej obrnejo na vodjo projekta in kakršenkoli prijetljaj nemudoma sporočijo vodji projekta.

8.5 Graditev partnerske mreže

Mreža MaMa sodeluje z različnimi organizacijami, pri čemer upošteva, da vse obravnava enakopravno in z vsemi neguje in vzdržuje dober odnos.

Pri tem so najpomembnejši element njene članice mreže, mladinski centri oziroma organizacije, ki opravljajo dejavnosti mladinskih centrov.

Partnerska mreža se gradi na podlagi redne in kontinuirane komunikacije z različnimi deležniki. Na podlagi adreme deležniških organizacij se pripravi tudi letni načrt upravljanja odnosov z deležniki, pri čemer se osredotočimo na jasno definiranje, kaj pomeni za Mrežo MaMa določena vrsta organizacije in kašni bodo komunikacijski kanali ter kakšni so izzivi trenutnega družbenega stanja.

8.6 Mladinski centri najpomembnejši del partnerske mreže

Mreža MaMa je mrežna organizacija, ki vključuje 58 članic mladinskih centrov po vsej Sloveniji. Vodstvo Mreže MaMa neguje in vzdržuje mrežo vseh članic tako, da na podlagi skrbništva skrbi za redno komunikacijo in obveščanje svojih članic.

Pri tem tudi skrbniki skrbijo za vključevanje novih mladinskih centrov v Mrežo MaMa. Skrbniki posameznih mladinskih centrov se sestajajo na rednih mesečnih sestankih, ki jih skličje vodja skrbnikov ali direktor/-ica.

Vsak skrbnik skrbi za:

- *redno mesečno komunikacijo in svetovanje mladinskemu centru po elektronski pošti ali na terenu,*
- *obisk (organizacija sestanka) svojega mladinskega centra s strani skrbnika vsaj enkrat letno,*
- *informira in obvešča mladinski center o pomembnih korakih, projektih in razvoju Mreže MaMa,*
- *informira in obvešča ga o objavljenih razpisih,*
- *predstavi mu letni delovni načrt in načrt dela skrbnikov, ki ga pripravi celotna skupina do konca tekočega leta.*

Mladinski centri so uporabniki Mreže MaMa in preko njih so uporabniki tudi mladi.

Odzivni čas na pritožbe s strani uporabnikov in članic

V primeru pritožb s strani deležnikov, uporabnikov in članic je odzivni čas s strani Mreže MaMa oziroma vodstva Mreže MaMa (*direktor/-ica ali v.d. direktorja*) dva delovna dneva. V vsakem primeru na pritožbe odgovarja direktor/-ica oziroma v.d. direktorja. Na pritožbe korporativne narave odgovarja direktor/-ica, na pritožbe projektne narave pa vodje projektov.

9. SPREMLJANJE IN VREDNOTENJE (EVALVACIJA)

9.1 Splošno

Za učinkovitost delovanja po različnih projektih in glede na letni delovni načrt redno izvajamo nadzor nad izvajanjem projektov in letnim delovnim načrtom. V prvi vrsti vodje projektov po posameznih projektih, nato še skupaj z direktorjem/-ico na rednih tedenskih sestankih in sestankih vodij projektov.

Rezultate in spremljanje zastavljenih ciljev projektov in celotne organizacije predstavimo na rednih kolegijih tudi ostalim sodelavcem in zaposlenim. Na rednih Kubih Mreže MaMa pa tudi članicam Mreže MaMa.

9.2 Spremljanje procesov

V sklopu spremljanja procesov določimo kazalnike učinkovitosti po posameznih projektih, ki jih zahtevajo financerji. Ključno pri delovanju Mreže MaMa pa je, da zasleduje vključevanje mladinskih centrov oziroma organizacij, ki opravljajo dejavnosti mladinskih centrov.

Kazalniki po posameznih projektih so natančno opredeljeni v Letnem delovnem načrtu in Strategiji razvoja mreže MaMa 2022—2027.

9.3 Zadovoljstvo deležnikov

Zadovoljstvo deležnikov merimo glede na projekte in njihov osebni odziv na samem terenu, bodisi osebno ali pa z evalvacijskimi vprašalniki. S tem merimo tudi odziv lokalne skupnosti in širše družbe ter ugotavljamo njihove potrebe.

Način spremljanja zadovoljstva deležnikov se prilagaja glede na aktivnosti in pričakovanja financerjev projekta. Prav tako enkrat na leto izpeljemo evalvacijo dela na Klubu MaMa.

9.4 Notranje presoje

Notranja presoja in pregled dokumenta se izvede enkrat letno, predvidoma v začetku leta za predhodno obdobje in jo izvajajo zaposleni in direktor-ica.

10. IZBOLJŠEVANJE

Pri izboljševanju se Mreža MaMa, njeno vodstvo in njeni zaposleni osredotočajo na analizo stanja, vnaprej določenih kazalnikov po projektih in zastavljenih ciljev v letnem delovnem načrtu. Ob zaključku projekta se komunicirajo tudi rezultati projekta, vsake pol leta in ob koncu leta pa tudi na ravni organizacije in delni rezultati projekta, v kolikor še projekt traja.

Pri tem zasledujemo vizijo in uresničujemo poslanstvo Mreže MaMa ter ga po potrebi v strateškem dokumentu tudi na novo opredelimo, dopolnimo ali na novo oblikujemo.

Poslovnik pripravila: mag. Maja Hostnik, Vodja odnosov z javnostmi Mreža MaMa (13. 03. 2014)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, v.d. direktorja Mreža MaMa (8.7.2014)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreža MaMa (9.3.2015)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreže MaMa (29.6.2016)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreže MaMa (29.5.2017)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreže MaMa (15.7.2019)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreže MaMa (15.6.2020)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreže MaMa (29.4.2022)

Poslovnik dopolnila: mag. Maja Hostnik, direktorica Mreže MaMa (26.3.2025)

Sodelujoči pri dopolnitvah:

Zaposleni na Mreži MaMa (pregled na internem sestanku, 27. 3. 2025)

Dodatne informacije: maja.hostnik@mreza-mama.si; 041 804 069