



MONITOR POLSKI

DZIENNIK URZĘDOWY RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Warszawa, dnia 17 grudnia 2020 r.

Poz. 1194

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA SPRAWIEDLIWOŚCI**

z dnia 3 grudnia 2020 r.

w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2020 r. poz. 226) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Sprawiedliwości: *Z. Ziobro*

Załącznik do obwieszczenia Ministra Sprawiedliwości
z dnia 3 grudnia 2020 r. (poz. 1194)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „PROWADZENIE OGÓLNODOSTĘPNEGO
PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO NIEZALEŻNEGO OD SYSTEMU REGULOWANEGO PRZEPISAMI”
DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji rynkowej

Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami

2. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

Certyfikat

3. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

5 lat

4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej

5

5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację jest gotowa do samodzielnego udzielania porad obywatelskich. W swoich działaniach wykorzystuje wiedzę z obszaru metodyki poradnictwa obywatelskiego, zapobiegania problemom społecznym i ich rozwiązywania oraz ustaw i rozporządzeń oraz aktów prawa miejscowego z zakresu przede wszystkim zadłużenia, spraw mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego i wsparcia rodziny. Jest przygotowana do przeprowadzenia całego procesu poradnictwa obywatelskiego, począwszy od zawarcia wstępnego kontraktu z klientem poprzez identyfikację potrzeb i oczekiwań do zamknięcia sprawy. Opracowuje wspólnie z klientem sposoby rozwiązania problemu oraz wypracowuje możliwe strategie i harmonogram działania, oraz prowadzi dokumentację porady. Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem i wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej.

Zestaw 1. Podstawy teoretyczne poradnictwa obywatelskiego

Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Posługuje się wiedzą z obszaru poradnictwa obywatelskiego	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnia różnicę pomiędzy poradnictwem prawnym a obywatelskim; – omawia historię kształtowania się poradnictwa obywatelskiego w Polsce; – omawia formy aktywizacji i partycypacji obywatelskiej; – omawia źródła prawa i określa ich hierarchię; – omawia źródła rzetelnej i aktualnej informacji prawnej; – wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej; – omawia kwestie regulowane prawem miejscowym i przepisami szczególnymi; – wymienia obowiązujące akty prawne regulujące kwestie związane między innymi z zadłużeniem, sprawami mieszkaniowymi, zabezpieczeniem społecznym, wsparciem rodziny.

Charakteryzuje obszar działalności zawodowej doradcy obywatelskiego	<ul style="list-style-type: none"> – omawia etapy porady obywatelskiej; – omawia zasady i standardy poradnictwa obywatelskiego, wskazując na nieodpłatność, szeroki dostęp do usługi, rzetelność udzielanych porad, zapewnienie jakości świadczonych usług, poufność, mobilizowanie klienta do samodzielnego działania, formę świadczonej pomocy; – omawia znaczenie wsparcia doradcy w procesie rozwiązywania sytuacji problemowej objętej poradą; – wskazuje sytuacje problemowe, jakie mogą wystąpić w pracy doradcy obywatelskiego; – omawia sposoby reagowania na sytuacje problemowe; – wskazuje sytuacje, w których doradca może odmówić udzielenia porady.
---	--

Zestaw 2. Świadczenie porady obywatelskiej	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Zawiera wstępny kontrakt z klientem	<ul style="list-style-type: none"> – informuje o zasadach udzielania porad obywatelskich; – przedstawia warunki udzielenia porady.
Identyfikuje potrzeby i oczekiwania klienta	<ul style="list-style-type: none"> – wymienia rodzaj informacji, które należy uzyskać od klienta; – uzyskuje informacje od klienta o jego problemach, zasobach, deficytach i sytuacji społeczno-ekonomicznej; – diagnozuje problemy; – ustala oczekiwania klienta; – wskazuje uprawnienia i obowiązki klienta, ustala stan faktyczny sytuacji klienta; – ustala wraz z klientem priorytety i obszary problemowe wymagające wsparcia.
Udziela porady obywatelskiej	<ul style="list-style-type: none"> – podaje możliwe sposoby rozwiązania problemu oraz jego skutki (np. negatywne i pozytywne następstwa); – wyjaśnia treść dokumentów, z jakimi przychodzi klient; – przygotowuje wraz z klientem pisma/dokumenty (np. pismo do urzędu); – edukuje w zakresie obowiązków i praw przysługujących klientowi, a także w zakresie sposobów, terminów i skutków działań lub zaniechań w zakresie ich realizacji; – aktywizuje klienta do samodzielnego działania poprzez zapewnienie jego udziału w wyborze celu i sposobu postępowania; – wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej; – podsumowuje rozmowę.
Opracowuje z klientem możliwe sposoby rozwiązania problemu i wypracowuje możliwe strategie i harmonogram działania	<ul style="list-style-type: none"> – omawia cel i zasady opracowywania możliwych sposobów rozwiązania problemu i wypracowania możliwych strategii i harmonogramu działania; – korzysta z baz danych aktów prawnych; – opracowuje z klientem możliwe rozwiązania problemu i wypracowuje strategie działania, w tym: <ul style="list-style-type: none"> – wskazuje podstawę prawną propozycji rozwiązań, – terminy, harmonogram, – obszary problemowe (spriorytetyzowane), – propozycje rozwiązań i ich konsekwencje, – sposoby monitorowania efektów, – inne zasoby wsparcia.

Prowadzi dokumentację udzielonej porady obywatelskiej	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnia cele tworzenia dokumentacji; – omawia elementy karty sprawy klienta; – wypełnia kartę sprawy klienta w zakresie obejmującym opis problemu i opis udzielanej porady; – kategoryzuje poradę zgodnie z aktualnie obowiązującym systemem rejestracji danych (np. bazą spraw klientów zgodnie z wymogami wynikającymi z aktualnie obowiązujących regulacji dotyczących ochrony danych osobowych); – dokonuje anonimizacji danych; – omawia przepisy o ochronie danych osobowych.
Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem	<ul style="list-style-type: none"> – wita i żegna się z klientem; – w rozmowie z klientem stosuje techniki komunikacji interpersonalnej (np. parafrazowanie, pytania otwarte, pytania zamknięte, uzyskiwanie informacji zwrotnej, zachęty); – dostosowuje przekaz do klienta; – wyjaśnia rolę komunikacji niewerbalnej.

6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

<p>Metody weryfikacji</p> <p>Efekt uczenia weryfikuje się z wykorzystaniem następujących metod:</p> <ul style="list-style-type: none"> – test teoretyczny; – obserwacja w warunkach symulowanych; – rozmowa z komisją. <p>Zasoby kadrowe</p> <p>Weryfikację efektów uczenia się dla kwalifikacji przeprowadza komisja weryfikacyjna składająca się z minimum trzech osób. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> – posiadać wykształcenie wyższe magisterskie; – posiadać 500 godz. udokumentowanego doświadczenia w obszarze poradnictwa obywatelskiego zdobytego w ciągu ostatnich 5 lat lub minimum 5-letnie doświadczenie w superwizji lub wprowadzaniu pracowników lub stażystów do pracy z wykorzystaniem metodyki pracy stosowanej w doradztwie obywatelskim; – posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. <p>Sposób organizacji walidacji oraz warunki przeprowadzenia weryfikacji</p> <p>Podczas walidacji instytucja certyfikująca ma obowiązek zapewnić warunki do przeprowadzenia walidacji. Weryfikacja efektów uczenia się składa się z dwóch części: pierwszej – teoretycznej i drugiej – praktycznej. Warunkiem podejścia do części drugiej jest pozytywny wynik części pierwszej. W części pierwszej wykorzystywana jest metoda testu teoretycznego, a sprawdzeniu podlegają efekty uczenia się w zakresie posługiwania się wiedzą z obszaru poradnictwa obywatelskiego i działalności zawodowej doradcy obywatelskiego.</p> <p>W części drugiej wykorzystywana jest metoda obserwacji w warunkach symulowanych (symulacja rozmowy z klientem, następnie przygotowanie zindywidualizowanego planu działania), a sprawdzeniu podlegają efekty uczenia się w zakresie zawierania wstępnego kontraktu z klientem, identyfikowania potrzeb i oczekiwań klienta, udzielania porady obywatelskiej oraz umiejętności opracowania z klientem możliwych sposobów rozwiązania problemu i wypracowania możliwej strategii i harmonogramu działania.</p> <p>Rozmowa z komisją jest stosowana komplementarnie do innych metod. Instytucja certyfikująca musi zapewnić:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dostęp dla uczestników walidacji do aktów prawnych; – osobę przygotowaną do odegrania scenek, np. aktora, statystę, członka komisji; – wzory kart spraw klienta; – urządzenie rejestrujące dźwięk i obraz do utrwalenia praktycznej części weryfikacji. <p>Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji</p> <p>Osoba przystępująca do walidacji musi posiadać kwalifikację pełną z minimum 6 poziomem PRK zgodnie z art. 8 ustawy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. Kwalifikacje na 6 poziomie PRK posiadają osoby, które ukończyły studia pierwszego stopnia.</p>
--

7. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 5 lat.
