Kwalifikacja cząstkowa na poziomie piątym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2020-12-17

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Krótka charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami" jest przygotowana do samodzielnego udzielania porad obywatelskich. W swojej działalności zawodowej wykorzystuje wiedzę z zakresu metodyki poradnictwa obywatelskiego. Prowadzi rozmowę z klientem tak, aby skutecznie uzyskać informacje o jego sytuacji, problemach i preferowanych sposobach rozwiązania. Określa istotne obszary problemowe oraz opracowuje wspólnie z klientem sposoby rozwiązania problemu oraz wypracowuje możliwe strategie i harmonogram działania. Dostosowuje formy komunikacji do potrzeb klienta. Respektuje różnice w poglądach, wyznaniach, przekonaniach politycznych. Prowadzi dokumentację poradniczą. W trakcie udzielanej porady obywatelskiej stosuje się do standardów poradnictwa obywatelskiego. Osoba posiadająca niniejszą kwalifikację może znaleźć zatrudnienie m.in. Biurach Porad Obywatelskich i punktach porad specjalistycznych prowadzonych przez organizacje pozarządowe.

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Uzyskaniem kwalifikacji mogą być zainteresowane osoby posiadające wykształcenie m.in. z zakresu nauk społecznych i/lub prawa i administracji oraz gotowość i predyspozycje do pracy wspierającej, w tym

przede wszystkim: - osoby pracujące z osobami z grup defaworyzowanych (np. zagrożonymi ubóstwem, z niepełnosprawnościami, w podeszłym wieku, imigrantami, itd.); - pracownicy i wolontariusze organizacji pozarządowych; - pracownicy ośrodków pomocy społecznej; - absolwenci administracji, prawa i nauk społecznych; - doradcy zawodowi; - asystenci rodziny i pracownicy socjalni; - osoby pierwszego kontaktu zatrudnione w ośrodkach i punktach pomocy pokrzywdzonych przestępstwem, - osoby zatrudnione w ośrodkach pomocy postpenitencjarnej, - osoby udzielające porad obywatelskich, które chcą potwierdzić swoje kwalifikacje w tym zakresie.

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

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.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna z minimum 6 poziomem PRK.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami" może znaleźć zatrudnienie w podmiotach i instytucjach, w których istotne są umiejętności, wiedza i kompetencje z zakresu udzielania porad obywatelskich w sposób dostosowany do potrzeb klienta, w tym w szczególności w: 1. Biurach Porad Obywatelskich; 2. punktach porad specjalistycznych prowadzonych przez organizacje pozarządowe; 3. w organizacjach i instytucjach wymagających pracy metodami wspierającymi; 4. Ośrodkach pomocy pokrzywdzonym – szczególnie jako osoby pierwszego kontaktu; 5. Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie; 6. Ośrodkach pomocy społecznej; 7. Ośrodkach wsparcia, w tym ośrodkach wsparcia osób z zaburzeniami psychicznymi; 8. Środowiskowych domach samopomocy; 9. Dziennych domach pomocy; 10. Klubach integracji społecznej.

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

5 lat

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Poradnictwo obywatelskie w Polsce zaczęło się rozwijać w latach 90. ubiegłego wieku. Pierwsze Biura Porad Obywatelskich powstały w 1996 roku w Warszawie, Łomży, Przemyślu i Wrocławiu. Rozwój tej usługi był wynikiem przemian społeczno – gospodarczych, jakie wówczas nastąpiły i pojawienia się nowych problemów społecznych, z którymi obywatele nie potrafili sobie poradzić, jak bezrobocie, bezdomność, ubożenie związane z uwolnieniem cen, zagubienie w nowej społeczno-gospodarczej i prawno-instytucjonalnej rzeczywistości. Rozwój poradnictwa obywatelskiego wiązał się również z budowaniem demokratycznego, świadomego swoich praw społeczeństwa. Sposób funkcjonowania polskich Biur Porad Obywatelskich wzorowany był na brytyjskich odpowiednikach Citizens Advice Bureaux (CBA). W szczególności chodzi o przyjęte w poradnictwie obywatelskim, i stosowane w Polsce od ponad 25 lat, podstawowe standardy i zasady: /1/ bezpłatność (świadczone porady są całkowicie nieodpłatne), /2/ bezstronność (doradca udzielając porad nie kieruje się własnymi opiniami, przekonaniami i wartościami, nie ocenia klienta i jego działań, nie angażuje się po żadnej ze stron konfliktu), /3/ otwartość dla wszystkich zgłaszających się (każda osoba będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości), /4/ poufność, (zapewnione jest zachowanie tajemnicy samego faktu pobytu klienta oraz wszystkich powierzonych przez niego informacji), /5/ niezależność (doradca udzielając porad kieruje się wyłącznie dobrem klienta, nie zaś interesem kogokolwiek innego), /6/ aktualność i rzetelność (każda porada powinna być udzielona w oparciu o aktualną podstawę prawną, informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami oraz aktualną ofertą instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli), /7/ samodzielność klienta (doradca nie podejmuje decyzji za klienta; to klient sam dokonuje wyboru). Poradnictwo obywatelskie jest metodą pracy polegającą na udzielaniu porad obywatelskich osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Istotą poradnictwa obywatelskiego jest wysłuchanie, diagnoza sytuacji, przedstawienie możliwych rozwiązań i ich konsekwencji i wsparcie klienta w samodzielnym wyborze rozwiązania oraz jego realizacji. W poradnictwie obywatelskim uwzględnia się przede wszystkim zasadę samodzielności klienta, co oznacza, że zakres udzielanej pomocy uzależniony jest do stopnia jego umiejętności społecznych i funkcjonalnych. Udzielana porada ma charakter kompleksowy, gdyż obejmuje rozważenie różnych sposobów rozwiązania problemu, w tym zawsze informację o uprawnieniach i obowiązkach, jako punkt wyjścia. Poradnictwo obywatelskie zmierza do podniesienia świadomości osoby znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej odnośnie przysługujących jej uprawnień, a także spoczywających na niej obowiązków. W procesie wspierania aktywizuje ją do działania oraz zachęca do korzystania z zasobów instytucjonalnych dostępnych i przydatnych osobie, której udzielana jest porada. W ten sposób, umożliwiając osobom znajdującym się w trudnej sytuacji nabycie lub odzyskanie życiowej samodzielności, poradnictwo obywatelskie przeciwdziała wykluczeniu społecznemu. Poradnictwo to wymaga wnikliwego, kompleksowego zdiagnozowania problemu, udzielenia porady dopasowanej do indywidualnych potrzeb, wspierania w samodzielnym rozwiązywaniu problemu. W razie potrzeby opracowywane są wspólnie z osobą korzystającą z pomocy możliwe sposoby rozwiązania i wypracowywane możliwe strategie i harmonogram działań. Poradnictwo obywatelskie ukierunkowane jest na wspieranie, a nie na arbitralne wskazywanie rozwiązań. Doradca obywatelski wspiera klienta w realizacji opracowanych rozwiązań i strategii. W misję prowadzenia poradnictwa obywatelskiego wpisane jest także podejmowanie działań na rzecz sygnalizowania zagadnień prawnych i społecznych wymagających zmiany. O społecznym zapotrzebowaniu na poradnictwo obywatelskie świadczą statystyki Związku Biur Poradnictwa Obywatelskiego (ZBPO). Aż 95% klientów biur porad obywatelskich nie radzi sobie z samodzielną interpretacją przepisów prawnych, a tym samym z ochroną swoich praw. Według tych danych (baza spraw klientów ZBPO w 2016 roku Biura Porad Obywatelskich udzieliły 24 398 porad. 28,7% z nich dotyczyło zadłużenia, roszczeń i zobowiązań finansowych, 14% spraw mieszkaniowych, a 17,9% świadczeń, zasiłków i spraw rodzinnych. Zapotrzebowanie na porady udzielane w Biurach Porad Obywatelskich utrzymało się pomimo wprowadzenia do systemu darmowej pomocy prawnej i

poradnictwa obywatelskiego finansowanego ze środków budżetowych i świadczonego przez certyfikowanych doradców obywatelskich. Według statystyk Ministerstwa Sprawiedliwości w 2019 r. w 217 punktach NPO udzielonych zostało 53 870 porad obywatelskich. Średnio wciągu roku w jednym punkcie udzielono 248 porad. W 17 Biurach Porad Obywatelskich funkcjonujących poza systemem finansowanym ze środków budżetu państwa udzielono w 2019 r., według statystyk ZBPO, 13276 porad, co oznacza, że statystycznie w jednym Biurze w ciągu roku udzielanych jest ok. 781 porad. Świadczy to o utrzymującym się zapotrzebowaniu na poradnictwo świadczone poza systemem nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, a tym samym konieczność dbałości o należytą ich jakość. Z wieloletnich danych pochodzących z Biur Porad Obywatelskich zrzeszonych w ZBPO wynika, że z poradnictwa obywatelskiego korzystają przede wszystkim osoby z wykształceniem podstawowym, zawodowym i średnim (łącznie 73% korzystających z poradnictwa obywatelskiego). Statystyki ZBPO oraz dane udostępniane przez Ministerstwo Sprawiedliwości pokazują, że osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, które zgłaszają się po poradę do Biura Porad Obywatelskich mają przede wszystkim problemy z zadłużeniem, w tym mieszkaniowym. Istnieje zatem duże zapotrzebowanie na poradnictwo w sprawach zadłużenia, sprawach mieszkaniowych i zabezpieczenia społecznego. Wymienione kategorie problemów prowadzą do bardzo poważnych skutków społecznych, jak bezdomność, utrata zdrowia psychicznego i fizycznego, rozpad rodziny. Rodzą więc kolejne problemy natury niekoniecznie prawnej, które rozwiązują osoby udzielające porad obywatelskich. Dużą skalę problemu potwierdzają zestawienia dotyczące liczby wniosków odnośnie ogłoszenia upadłości konsumenckiej (https://isws.ms.gov.pl/pl/baza-statystyczna/opracowania-wieloletnie/). W ciągu 8 lat nastąpił ponad 10-krotny wzrost liczby wniosków o upadłość – z 985 wniosków w 2009 r. do ponad 11 tys. wniosków w 2017 r. Zapotrzebowanie na poradnictwo obywatelskie związane jest także z tym, że w obecnej sytuacji społeczno-politycznej następują szybkie zmiany przepisów prawnych, zasad uzyskiwania świadczeń, ulg, zakresu obowiązków. W tych okolicznościach, nawet osoby z wyższym wykształceniem czują się zagubione. Osoba udzielająca porad obywatelskich, mająca orientację w zmianach przepisów, ale także znająca lokalne instytucje pomocowe specjalizujące się w różnych zakresach, stanowi dużą pomoc w tym zakresie. Pomocy takiej nie udziela prawnik w zakresie udzielanych porad prawnych. W tym obszarze poradnictwo obywatelskie zapełnia więc lukę w istniejącym systemie wspierania obywateli. Ze względu na nieporadność części obywateli w zakresie czytania pism, załatwiania swoich spraw, bronienia praw i realizacji obowiązków znajomość udzielania porad metodą wspierającą, jaką jest prowadzenie poradnictwa obywatelskiego, jest także przydatną umiejętnością dla pracowników organizacji pozarządowych, asystentów rodziny, pracowników instytucji państwowych i in. związanych z pomocą społeczną, jak też pracowników zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie, ośrodkach wsparcia, klubach integracji społecznej. Zainteresowane nabyciem kwalifikacji w zakresie prowadzenia poradnictwa obywatelskiego mogą być także osoby zatrudnione w ośrodkach pomocy pokrzywdzonym, np. jako osoby pierwszego kontaktu. Na terenie naszego kraju działa obecnie 397 ośrodków pomocy pokrzywdzonym, 307 powiatowych centrów pomocy rodzinie, 1559 ośrodków wsparcia (w tym 603 prowadzonych przez inne podmioty niż gmina), 532 środowiskowe domy samopomocy, 260 dziennych domów pomocy, ponad 270 noclegowni, schronisk i domów dla bezdomnych, 180 klubów integracji społecznej. Zakładając, że w każdym z takich miejsc pracować będzie przynajmniej jedna osoba posiadająca kwalifikację z zakresu prowadzenia ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami można bezsprzecznie stwierdzić, że jest to rynek szerszy niż poradnictwo obywatelskie finansowane z budżetu państwa w ramach systemu darmowej pomocy prawnej. Związane jest to z uniwersalnym charakterem prowadzenia poradnictwa obywatelskiego, które rozumiane w znaczeniu wiedzy, umiejętności i kompetencji sprawdzanych w ramach kwalifikacji rynkowej, stanowi przede wszystkim określony sposób pracy z osobą znajdującą się w problemowej sytuacji, czy kryzysie. Duże

zapotrzebowanie na poradnictwo obywatelskie w społeczeństwie rodzi także zapotrzebowanie na rynku zdobywania i potwierdzania tego rodzaju wiedzy, umiejętności i kompetencji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

Kwalifikacja wykazuje podobieństwa z kwalifikacjami zdobywanymi w trakcie szkoleń z zakresu świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego prowadzonych przez podmioty uprawnione do prowadzenia szkolenia oraz kursu doszkalającego w zakresie określonym ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j. Dz.U. 2019, poz. 294). Wiedza, kompetencje i umiejętności nabywane w ramach szkoleń prowadzonych na podstawie ustawy dają formalne uprawnienia do świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w punktach nieodpłatnego poradnictwa funkcjonujących w ramach systemu darmowej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego finansowanych z budżetu państwa. Potwierdzenie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji w ramach systemu kwalifikacji rynkowych nie jest związane z uzyskaniem statusu doradcy obywatelskiego w rozumieniu ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej i nie uprawnia do świadczenia poradnictwa w punktach NPO finansowanych z budżetu państwa. Kwalifikacje zdobywane w ramach wskazanego powyżej systemu mogą stanowić punkt wyjścia do uzyskania kwalifikacji prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami. Kwalifikacja prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami skupia się w większym stopniu na umiejętnościach praktycznych, a także uwzględnia komponent znajomości polityk społecznych i rzecznictwa na rzecz zmian w prawie. Kwalifikacja prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami rozwija rządowy system poradnictwa, zgodnie z art. 2, ust. 2 przywołanej ustawy "Niniejsza ustawa nie ogranicza działalności w zakresie nieodpłatnego poradnictwa prawnego, poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej". W ZRK funkcjonują także kwalifikacje wynikające z kształcenia formalnego w dziedzinie nauk społecznych. Kwalifikacja prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami kładzie jednak większy nacisk na towarzyszenie osobie w rozwiązywaniu trudnej sytuacji, uczy otwartości na różne sytuacje. Jest bardziej uniwersalna od kształcenia kierunkowego, rozwija umiejętności absolwentów kierunków studiów z dziedziny tych nauk. Niniejsza kwalifikacja jest odrębna od kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w systemie ZRK, jak: prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach cywilnych oraz prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych ponieważ, w odróżnieniu od rozumienia świadczenia poradnictwa obywatelskiego w systemie finansowanym z budżetu państwa, udzielanie porad obywatelskich według jej rozumienia nie obejmuje prowadzenia mediacji. W ramach niniejszych kwalifikacji nie są sprawdzane umiejętności w zakresie prowadzenia postępowania mediacyjnego.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

Metody weryfikacji Efekt uczenia weryfikuje się z wykorzystaniem następujących metod: – test teoretyczny; – obserwacja w warunkach symulowanych; – rozmowa z komisją. Zasoby kadrowe Weryfikację efektów uczenia się dla kwalifikacji przeprowadza komisja weryfikacyjna składająca się z minimum trzech osób. Każdy z członków komisji musi spełniać następujące wymagania: – 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. Sposób organizacji walidacji oraz warunki przeprowadzenia weryfikacji 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. 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. Rozmowa z komisją jest stosowana komplementarnie do innych metod. Instytucja certyfikująca musi zapewnić: – 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.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 2020-12-03 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2020-12-17 r., poz. 1194)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2023-02-28

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

120

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2025-12-17

Kod dziedziny kształcenia

762 - Pomoc społeczna i poradnictwo

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

88.99 - Pozostała pomoc społeczna bez zakwaterowania, gdzie indziej niesklasyfikowana

Kod ISCED

0923 - Praca socjalna i doradztwo

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

5C762100001

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13860

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Opinie uzyskane w trakcie przeprowadzonych konsultacji środowiskowych potwierdziły zasadność włączenie kwalifikacji rynkowej "Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Efekty uczenia się

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.

Zestawy efektów uczenia się

1) Podstawy teoretyczne poradnictwa obywatelskiego

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Posługuje się wiedzą z obszaru poradnictwa obywatelskiego

Kryteria weryfikacji:

a. wyjaśnia różnicę pomiędzy poradnictwem prawnym a obywatelskim
b. omawia historię kształtowania się poradnictwa obywatelskiego w Polsce
c. omawia formy aktywizacji i partycypacji obywatelskiej
d. omawia źródła prawa i określa ich hierarchię
e. omawia źródła rzetelnej i aktualnej informacji prawnej
f. wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej
g. omawia kwestie regulowane prawem miejscowym i przepisami szczególnymi
h. wymienia obowiązujące akty prawne regulujące kwestie związane między innymi z zadłużeniem, sprawami mieszkaniowymi, zabezpieczeniem społecznym, wsparciem rodziny

2. Charakteryzuje obszar działalności zawodowej doradcy obywatelskiego

Kryteria weryfikacji:

a. omawia etapy porady obywatelskiej
b. omawia zasady i standardy poradnictwa obywatelskiego wskazując na nieodpłatność, szeroki dostęp do usługi, rzetelność udzielnych porad, zapewnienie jakości świadczonych usług, poufność, mobilizowanie klienta do samodzielnego działania, formę świadczonej pomocy
c. omawia znaczenie wsparcia doradcy w procesie rozwiązywania sytuacji problemowej objętej poradą
d. wskazuje sytuacje problemowe, jakie mogą wystąpić w pracy doradcy obywatelskiego
e. omawia sposoby reagowania na sytuacje problemowe
f. wskazuje sytuacje, w których doradca może odmówić udzielenia porady

2) Świadczenie porady obywatelskiej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Zawiera wstępny kontrakt z klientem

Kryteria weryfikacji:

a. informuje o zasadach udzielania porad obywatelskich
b. przedstawia warunki udzielenia porady

2. Identyfikuje potrzeby i oczekiwania klienta

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia rodzaj informacji, które należy uzyskać od klienta
b. uzyskuje informacje od klienta o jego problemach, zasobach, deficytach i sytuacji społeczno-ekonomicznej
c. diagnozuje problemy
d. ustala oczekiwania klienta
e. wskazuje uprawnienia i obowiązki klienta, ustala stan faktyczny sytuacji klienta
f. ustala wraz z klientem priorytety i obszary problemowe wymagające wsparcia

3. Udziela porady obywatelskiej

Kryteria weryfikacji:

a. podaje możliwe sposoby rozwiązania problemu oraz jego skutki (np. negatywne i pozytywne następstwa)
b. wyjaśnia treść dokumentów, z jakimi przychodzi klient
c. przygotowuje wraz z klientem pisma/dokumenty (np. pismo do urzędu)
d. edukuje w zakresie obowiązków i praw przysługujących klientowi, a także w zakresie sposobów, terminów i skutków działań lub zaniechań w zakresie ich realizacji
e. aktywizuje klienta do samodzielnego działania poprzez zapewnienie jego udziału w wyborze celu i sposobu postępowania
f. wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej
g. podsumowuje rozmowę

4. Opracowuje z klientem możliwe sposoby rozwiązania problemu i wypracowuje możliwe strategie i harmonogram działania

Kryteria weryfikacji:

a. omawia cel i zasady opracowywania możliwych sposobów rozwiązania problemu i wypracowania możliwych strategii i harmonogramu działania
b. korzysta z baz danych aktów prawnych

5. Prowadzi dokumentację udzielonej porady obywatelskiej

Kryteria weryfikacji:

a. wyjaśnia cele tworzenia dokumentacji
b. omawia elementy karty sprawy klienta
c. wypełnia kartę sprawy klienta w zakresie obejmującym opis problemu i opis udzielanej porady
d. 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)
e. dokonuje anonimizacji danych
f. omawia przepisy o ochronie danych osobowych

6. Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem

Kryteria weryfikacji:

a. wita i żegna się z klientem
b. w rozmowie z klientem stosuje techniki komunikacji interpersonalnej (np. parafrazowanie, pytania otwarte, pytania zamknięte, uzyskiwanie informacji zwrotnej, zachęty)
c. dostosowuje przekaz do klienta
d. wyjaśnia rolę komunikacji niewerbalnej

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Związek Biur Porad Obywatelskich	

Wnioskodawca:

Związek Biur Porad Obywatelskich

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Sprawiedliwości