

STANDARDY PROWADZENIA PORADNICTWA PRZEZ ORGANIZACJE POZARZĄDOWE NA TERENIE WARSZAWY

opracowane przez Komisje Dialogu Społecznego ds. poradnictwa specjalistycznego

Poniższe standardy są podstawowymi zasadami, którymi powinny kierować się organizacje pozarządowe, prowadzące poradnictwo specjalistyczne dla mieszkańców Miasta. Powinny one jednak zostać przez każdą z organizacji przełożone na indywidualne standardy, zasady czy regulaminy wewnętrzne, określające specyfikę porad, klientów i porządku pracy danej organizacji.

I. Słowniczek

W rozumieniu niniejszego dokumentu poszczególne pojęcia oznaczają:

Informacja prawna – oznacza przekazanie klientowi informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie lub praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, wręczenie ulotki lub broszury informacyjnej.

Poradnictwo prawne – jest to skonkretyzowana informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez klienta, udzielona przez prawnika lub studenta prawa pod odpowiednim nadzorem; porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego, w tym procesowego oraz na wspieraniu klienta w jego postępowaniu przed organem administracji lub sadem. Poradnictwo prawne może być świadczone samodzielnie przez prawnika lub przez studenta prawa pod nadzorem prawnika.

Poradnictwo obywatelskie – polega na wyszukiwaniu w posiadanych zasobach informacyjnych różnych możliwości rozwiązania problemu, przedstawieniu klientowi możliwych rozwiązań i ich konsekwencji, wsparciu klienta w dokonaniu wyboru sposobu postępowania z poszanowaniem jego samodzielności w podejmowaniu decyzji oraz w razie potrzeby sporządzeniu wspólnie z klientem planu działania.

Poradnictwo socjalne – informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie danego klienta przedstawiająca możliwości rozwiązania zgłaszanego problemu ze sfery socjalnej; przedstawienie klientowi informacji o prawach i uprawnieniach związanych z jego trudną sytuacją życiową, pomoc w przygotowaniu pism urzędowych, przedstawienie konsekwencji działań, które mogła być przez niego podjęte;

Poradnictwo powinno być prowadzone przez pracownika socjalnego.

Poradnictwo/doradztwo zawodowe – to szereg działań dostosowanych do indywidualnych potrzeb klienta, mających na celu:

- zdiagnozowanie potrzeb i problemów klienta z zakresu aktywizacji zawodowej
- wytyczenie ścieżki edukacyjnej i/lub zawodowej klienta
- przygotowanie IPD (Indywidualnego Planu Działania)- zaplanowanie konkretnych kroków kariery zawodowej,
- stworzenie zawodowego port folio i/lub dokumentów aplikacyjnych
- przygotowanie do poruszania się na aktualnym rynku pracy
- przygotowanie do rozmów kwalifikacyjnych
- wspieranie klienta - wspomaganie w rozwoju oraz wyeksponowaniu cech sprzyjających

poradzeniu sobie w aktualnej trudności/problemie klienta z zakresu aktywizacji zawodowej.

Porad/doradztw zawodowych udziela doradca zawodowy (mający wykształcenie kierunkowe – studia wyższe lub podyplomowe z zakresu doradztwa zawodowego) z odpowiednim przygotowaniem.

Poradnictwo pedagogiczne – ma na celu zajęcie się sytuacją dziecka w kontekście jego rozwoju, prowadzi do podjęcia konkretnych działań przez osoby dorosłe lub samo dziecko, instytucje w celu poprawy trudnej sytuacji, w której znalazła się ta osoba. Może być udzielane dzieciom lub osobom dorosłym.

Poradnictwo pedagogiczne może prowadzić pedagog lub psycholog z odpowiednim przygotowaniem.

Poradnictwo psychologiczne – to szereg działań dostosowanych do indywidualnych potrzeb klienta, mających na celu:

- zdiagnozowanie potrzeb klienta, zrozumienie przez niego problemu, z powodu którego przychodzi do specjalisty, jego wpływu na ten problem oraz rozpoznania czynników potrzebnych do dokonania zmiany;
- zaplanowanie konkretnych kroków (np. poprzez udział w warsztatach, grupach edukacyjnych, rozpoczęcie indywidualnej terapii), które służą poradzeniu sobie z problemem przedstawionym przez klienta;

- wspieranie klienta, wspomaganie rozwoju cech sprzyjających poradzeniu sobie w aktualnej trudności, w sytuacji psychologicznego kryzysu klienta.

Poradnictwo psychologiczne nie jest psychoterapia. Porad psychologicznych udziela psycholog zgodnie z Kodeksem Etycznym zawodu psychologa

Poradnictwo dla organizacji pozarządowych jest metoda wspierania podmiotów III sektora w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów poprzez udzielanie porad i informacji. Poradnictwo dla organizacji pozarządowych może obejmować w szczególności:

- Poradnictwo prawne – związane z aspektami prawnymi działania organizacji pozarządowych (udzielane jest przez prawnika lub studenta prawa pod odpowiednim nadzorem);

- Poradnictwo księgowo – związane z prowadzeniem księgowości i rachunkowości w organizacji pozarządowej (jest udzielane przez księgowego);

- Poradnictwo z zakresu szeroko rozumianego zarządzania organizacją pozarządową, w tym poradnictwo w zakresie: planowania strategicznego, zarządzania projektem, zarządzania zespołem,

pozyskiwania środków rzeczowych i finansowych na działalność, marketingu, promocji i sponsoringu w organizacjach pozarządowych, współpracy z administracją publiczną, współpracy z sektorem prywatnym.

Mediacja – dobrowolne i poufne porozumiewanie się stron, znajdujących się w konflikcie w obecności bezstronnej i neutralnej osoby trzeciej – mediatora w celu dojścia do ugody, która by satysfakcjonowała obie strony. Mediacje powinny być prowadzone przez przeszkolonego mediatora.

Poradnictwo dla osób zadłużonych obejmuje szereg działań edukacyjnych wyjaśniających m. in:

- sposób w jaki należy negocjować z bankami, SKOK-mi lub innymi instytucjami finansowymi, w których wystąpiły przeterminowane zadłużenia;

- to propagowanie planowania finansowego, pozwalającego odzyskać płynność finansową;

- to zrozumienie produktów finansowych oferowanych przez banki, pozwalające podjąć świadomą decyzję kredytową.

II. Standardy

1. POUFNOŚĆ

Zasada poufności oznacza, że:

- Porady i konsultacje udzielane są w warunkach i na zasadach pełnej poufności
- warunki lokalowe oraz sposób świadczenia usług pozwalają na udzielanie porad i konsultacji oraz prowadzenie spraw w warunkach poufności;
- sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym,
- osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz klientów bez ich uprzedniej zgody;
- za zgoda klienta dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie; konsultacja taka powinna odbywać się w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta, chyba że zachowanie tego warunku mogłoby wpłynąć na jakość konsultacji;
- klient jest informowany o ograniczeniach zasady poufności, tj. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu;
- wszystkie osoby udzielające w organizacji porad lub konsultacji znają ograniczenia wynikające z przestrzegania zasady poufności;
- szczegółowe standardy w zakresie poufności wypracowane przez organizację nie mogą być sprzeczne z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

2. BEZPŁATNOŚĆ

Zasada bezpłatności oznacza, że:

- porady udzielane są bezpłatnie;
- niedopuszczalne jest żądanie oraz przyjmowanie wynagrodzenia za udzielenie porady lub informacji albo prowadzenie sprawy klienta;
- niedopuszczalne jest sugerowanie klientom, że powinni wesprzeć działalność organizacji z wdzięczności za pomoc lub w zamian za udzielenie porady, w szczególności niedopuszczalne jest wywieszanie takich informacji w miejscu udzielania porad, przyjmowanie darowizn w gotówce lub prowadzenie zbiórki pieniężnej w siedzibie organizacji (przepis ten nie dotyczy zamieszczenia ogólnej informacji o numerze konta organizacji ani prowadzenia kampanii na rzecz przekazania 1%);
- informacja o tym, iż porady udzielane są bezpłatnie powinna być wyeksponowana w siedzibie organizacji;
- organizacja nie jest zobowiązana do ponoszenia opłat administracyjnych lub sądowych, wynikających z prowadzenia sprawy.

Zasada bezpłatności odnosi się w pełni do projektów prowadzonych ze środków otrzymanych z urzędu miasta. W innych przypadkach, jako wyjątek od ogólnej zasady, organizacja może prowadzić odpłatne poradnictwo, jednak musi jasno określić zasady, na jakich opłaty są pobierane.

3. RZETELNOŚĆ

Zasada rzetelności oznacza, że:

- informacje oraz porady udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący;
- informacje oraz porady udzielane są na podstawie przedstawionego przez klienta stanu faktycznego, po pełnym przeanalizowaniu stanu faktycznego sprawy i podstawie obowiązujących przepisów prawa;
- informacje oraz porady udzielane są w sposób możliwie pełny i wyczerpujący;
- informacje oraz porady udzielane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- informacja oraz porada musi być przekazana w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych klienta.

4. PROFESJONALIZM

Zasada profesjonalizmu oznacza, że:

- informacje oraz porady udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie;
- organizacja określa poziom wymagań merytorycznych oraz umiejętności interpersonalnych osoby udzielającej porad;
- organizacja określa warunki, na jakich dana osoba może samodzielnie udzielać informacji i porad;
- w razie potrzeby, a w zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady konsultuje się z innym specjalistą w danej dziedzinie, z zachowaniem zasady poufności;
- organizacja ma obowiązek zapewnić studentom oraz osobom bez doświadczenia w danej dziedzinie odpowiedni nadzór merytoryczny i możliwość konsultacji z inną doświadczoną osobą; warunki te powinny być znane osobom udzielającym porad;
- każda osoba udzielająca informacji oraz porad ma obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji;
- standardy usług poradniczych organizacji są znane wszystkim pracującym w niej osobom.

5. SAMODZIELNOSC KLIENTA

Zasada samodzielności klienta oznacza, że:

- informacje oraz porady udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności;
- osoba udzielająca porad przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak decyzji za klienta;
- osoba udzielająca porad zachęca klienta w miarę jego możliwości do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania w rozwiązywaniu sprawy.

6. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Zasada dostępności usług oznacza, że:

- każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w taki sam sposób (niedyskryminacja w ramach grupy docelowej organizacji);

- osoba udzielająca informacji lub porad może odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, w miarę możliwości powinna jednak wskazać inną osobę, mogącą udzielić kompetentnej porady;
- organizacja dąży do uwzględniania zróżnicowanych potrzeb klientów, w szczególności do specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych, poprzez dostosowanie warunków lokalowych oraz sposobu świadczenia usług bądź uruchomienia alternatywnych form pomocy.

7. WSPÓLPRACA POMIĘDZY ORGANIZACJAMI

Zasada współpracy pomiędzy organizacjami oznacza, że:

- organizacje wspierają się na zasadach partnerskiej współpracy, dzieląc się wzajemnie swoją wiedzą, doświadczeniem i dobrymi praktykami;
- organizacje współpracują w celu świadczenia usług poradniczych jak najwyższej jakości i zapewnienia klientom kompleksowej informacji lub porady;
- współpraca pomiędzy organizacjami polega w szczególności na konsultowaniu lub przekazywaniu pomiędzy organizacjami spraw klientów do merytorycznego prowadzenia;
- przekazywanie prowadzenia spraw oraz ich konsultacja pomiędzy organizacjami następuje według ustalonych pomierzy organizacjami zasad i odbywa się za zgoda klientów. Każda organizacja powinna uszczegółowić niniejsze standardy, przyjmując dokument wewnętrzny, który powinien określać w szczególności:
 - zdefiniowany zakres świadczonych usług;
 - warunki, na jakich świadczone są usługi, a także podstawy odmowy ich świadczenia;
 - grupę docelową, do której skierowane są usługi organizacji;
 - sposób zapewnienia klientom możliwości zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej informacji oraz porad, a także sposobu ich udzielania;
 - zasady kontroli wewnętrznej przestrzegania standardów; organizacja powinna przeprowadzić co najmniej raz w roku ocenę przestrzegania standardów;
 - jeżeli organizacja prowadzi poradnictwo na zasadach odpłatności, dokument powinien dokładnie i w sposób nie budzący wątpliwości określać warunki i zasady, na jakich prowadzone jest poradnictwo odpłatne oraz nieodpłatne.

Zasady usług poradniczych organizacji muszą być jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dla wszystkich klientów, którzy powinni mieć możliwość zapoznania się z nimi przed rozpoczęciem udzielania porady.

Przy pisaniu standardu skorzystaliśmy z definicji informacji prawnej oraz porady prawnej, obywatelskiej i społecznej zostały zaczerpnięte z dokumentu:

„Standardy udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego” wydanego przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych. Dokument ten stanowił także podstawę do opracowania niniejszych standardów.

Definicja mediacji zaczerpnięta została ze Standardów postępowania mediatora i prowadzenia mediacji w sprawach karnych i nieletnich, opracowanych przez Społeczna Rada ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości