

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

Charakteryzuje obszar działalności zawodowej doradcy obywatelskiego	<ul style="list-style-type: none"> <li>– omawia etapy porady obywatelskiej;</li> <li>– 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;</li> <li>– omawia znaczenie wsparcia doradcy w procesie rozwiązywania sytuacji problemowej objętej poradą;</li> <li>– wskazuje sytuacje problemowe, jakie mogą wystąpić w pracy doradcy obywatelskiego;</li> <li>– omawia sposoby reagowania na sytuacje problemowe;</li> <li>– wskazuje sytuacje, w których doradca może odmówić udzielenia porady.</li> </ul>
---	--

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

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

## 6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

<p><b>Metody weryfikacji</b></p> <p>Efekt uczenia weryfikuje się z wykorzystaniem następujących metod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– test teoretyczny;</li> <li>– obserwacja w warunkach symulowanych;</li> <li>– rozmowa z komisją.</li> </ul> <p><b>Zasoby kadrowe</b></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"> <li>– posiadać wykształcenie wyższe magisterskie;</li> <li>– 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;</li> <li>– posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.</li> </ul> <p><b>Sposób organizacji walidacji oraz warunki przeprowadzenia weryfikacji</b></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"> <li>– dostęp dla uczestników walidacji do aktów prawnych;</li> <li>– osobę przygotowaną do odegrania scenek, np. aktora, statystę, członka komisji;</li> <li>– wzory kart spraw klienta;</li> <li>– urządzenie rejestrujące dźwięk i obraz do utrwalenia praktycznej części weryfikacji.</li> </ul> <p><b>Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji</b></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.
--------------------------------