

UCHWAŁA ZARZĄDU

AKT USTROJOWO-OPERACYJNY

UZ
ZARZĄD

UCHWAŁA NR XV/Z/26/1

Zarządu Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium
z dnia 10 września 2026 r.

w sprawie ustanowienia Systemu obsługi Beneficjentów w Centrum Poradnictwa z wykorzystaniem BazaWiedzy Pro Civium

STATUS	WDROŻONA - OBOWIĄZUJE	WERSJA	2.0
ORGAN	Zarząd Stowarzyszenia	OBSZAR	Centrum Poradnictwa / BazaWiedzy Pro Civium

Na podstawie § 21 Regulaminu Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium, w związku z Zintegrowanym Systemem Zarządzania, Polityką Poradnictwa Pro Civium oraz potrzebą zapewnienia jednolitej, bezpiecznej i możliwej do skontrolowania obsługi Beneficjentów, Zarząd uchwala, co następuje:

§ 1 Ustanowienie Systemu obsługi Beneficjentów

1. Ustanawia się jednolity System obsługi Beneficjentów w Centrum Poradnictwa Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium, prowadzony z wykorzystaniem Systemu BazaWiedzy Pro Civium, zwany dalej 'Systemem obsługi'.
2. System obsługi obejmuje przyjęcie zgłoszenia, identyfikację osoby, utworzenie lub odszukanie Karty Beneficjenta, przydział sprawy, pierwszy kontakt, bieżące aktualizacje, dokumentowanie czynności, dostęp do dokumentów, kontrolę jakości, nadzór oraz zamknięcie sprawy.
3. System BazaWiedzy Pro Civium jest podstawowym środowiskiem operacyjnym do dokumentowania obsługi Beneficjentów. Wykorzystuje się w nim panel 'Obsługa Beneficjentów' dostępny pod adresem <https://bazawiedzy.stopstygmatazacji.pl/obsługa-beneficjentow>.

§ 2 Dokumenty wykonawcze

1. W celu wykonania Uchwały Prezes Zarządu wprowadza zarządzeniem wykonawczym następujące dokumenty, stanowiące załączniki do tego zarządzenia:
 - Załącznik nr 1 - Procedura dodania nowego Beneficjenta.
 - Załącznik nr 2 - Procedura bieżącej aktualizacji Beneficjenta.
 - Załącznik nr 3 - Procedura podglądu Karty i dokumentów Beneficjenta.
 - Załącznik nr 4 - Procedura kontroli i nadzoru nad obsługą Beneficjenta.
 - Załącznik nr 5 - Regulamin Realizacji Praktyk Zawodowych dla Studentów Kierunków Pomocowych w Centrum Poradnictwa.
2. Dokumenty wykonawcze stanowią operacyjne rozwinięcie niniejszej Uchwały i są stosowane łącznie z aktami wyższego rzędu, przepisami o ochronie danych osobowych, Polityką Poradnictwa, zasadami realizacji praktyk zawodowych oraz warunkami właściwego programu, projektu albo zadania publicznego.
3. Użyte w dokumentach wykonawczych określenia 'Baza Wiedzy Wolontariusza' i 'Baza Wiedzy' oznaczają System BazaWiedzy Pro Civium oraz właściwy panel tego Systemu. Określenie 'Konsultant Merytoryczny Centrum Poradnictwa' oznacza Doradcę Merytorycznego ds. Stosowania Standardów Poradnictwa ustanowionego uchwałą nr IV/Z/26/1.

§ 3 Zasady ewidencji i ciągłości danych

1. Jednej osobie zakłada się jedną Kartę Beneficjenta i nadaje jeden unikalny identyfikator. Przed utworzeniem Karty sprawdza się, czy osoba nie jest już zarejestrowana.
2. Ponowne udzielenie wsparcia osobie zarejestrowanej wcześniej oznacza się jako kontynuację wsparcia. Nie tworzy się z tego powodu nowej Karty ani nie wykazuje tej osoby jako nowego Beneficjenta, chyba że szczególne zasady programu wymagają odrębnej kwalifikacji przy zachowaniu powiązania z istniejącą Kartą.
3. Każde świadczenie, czynność lub forma wsparcia jest przypisana do właściwego programu, projektu albo zadania publicznego oraz opisana w zakresie niezbędnym do sprawozdawczości, kontroli i zapewnienia ciągłości pomocy.

4. Kwalifikowalność Beneficjenta i sposób wykazywania wsparcia ustala się zgodnie z umową, wnioskiem, regulaminem lub innym dokumentem właściwym dla finansowanego działania.
5. Wątpliwość dotyczącą podwójnej rejestracji, przypisania do projektu albo wykazania w statystykach rozstrzyga koordynator właściwego projektu w uzgodnieniu z Dyrektorem Centrum Poradnictwa lub dyrektorem jednostki odpowiedzialnej za dane działanie. Rozstrzygnięcie dokumentuje się w Systemie.

§ 4 Minimalny standard prowadzenia sprawy

1. Pierwsza próba kontaktu z osobą zgłaszającą następuje nie później niż w ciągu 3 dni od przekazania sprawy osobie prowadzącej.
2. Aktywną sprawę aktualizuje się po każdym istotnym kontakcie, zdarzeniu lub działaniu, nie rzadziej niż raz na 14 dni.
3. Wpisy są rzeczowe, zgodne z rzeczywistym przebiegiem czynności, ograniczone do informacji niezbędnych i pozwalają ustalić ich autora oraz datę dokonania.
4. W razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia pierwszeństwo mają działania ochronne i wezwanie pomocy pod numerem 112. Alarm w Systemie nie zastępuje kontaktu ze służbami ratunkowymi.

§ 5 Role, dostęp i odpowiedzialność

1. Dyrektor Centrum Poradnictwa odpowiada za organizacyjne wdrożenie Systemu obsługi, przydział spraw, terminowość, nadzór nad personelem i zapewnienie zapoznania osób wykonujących czynności z obowiązującymi procedurami.
2. Asystenci Beneficjenta, Specjaliści, wolontariusze, studenci odbywający praktyki i inne osoby dopuszczone do obsługi działają wyłącznie w granicach przydzielonej roli, kwalifikacji, udokumentowanego upoważnienia i zakresu niezbędnego do wykonania zadania. Szczegółowe zasady udziału studentów określa Regulamin wprowadzony zarządzeniem wykonawczym.
3. Doradca Merytoryczny ds. Stosowania Standardów Poradnictwa wykonuje zadania jakościowe i kontrolne określone uchwałą nr IV/Z/26/1.
4. Główny Administrator Systemu BazaWiedzy Pro Civium zapewnia techniczne działanie modułu, odwzorowuje zatwierdzone uprawnienia i obsługuje zgłoszenia techniczne. Nie nadaje samodzielnie upoważnień do przetwarzania danych osobowych bez odrębnego umocowania.
5. Inspektor Ochrony Danych zachowuje niezależność i wykonuje zadania określone w przepisach oraz w Decyzji nr I/D/IOD/26/1. Nie przejmuje bieżącej odpowiedzialności operacyjnej osób obsługujących Beneficjentów.

§ 6 Bezpieczeństwo i migracja dokumentacji

1. Dostęp do danych nadaje się indywidualnie, zgodnie z zasadą niezbędnej wiedzy i najmniejszych uprawnień. Zabrania się współdzielenia kont, kopiowania danych do prywatnych plików, korzystania z niezatwierdzonych kanałów oraz otwierania Kart bez związku z wykonywanym zadaniem.
2. Karty, wpisy i dokumenty utworzone przed wejściem w życie Uchwały pozostają ważne. Ich migracja albo dołączenie do Systemu wymaga zachowania integralności, daty, autora lub źródła, ograniczenia zakresu danych oraz zapobiegania duplikatom.
3. Sama techniczna zmiana narzędzia nie wymaga ponownego pozyskania zgody, jeżeli nie zmieniają się cel, zakres ani podstawa prawna przetwarzania. Obowiązek informacyjny i podstawę przetwarzania ocenia się zgodnie z RODO oraz obowiązującą dokumentacją ochrony danych.
4. Incydent, błędne przypisanie dokumentu, nieuprawniony dostęp, utratę danych lub podejrzenie ujawnienia zgłasza się niezwłocznie przełożonemu, Głównemu Administratorowi Systemu i Inspektorowi Ochrony Danych - odpowiednio do charakteru zdarzenia.

§ 7 Uchylenie i relacja do dotychczasowych aktów

1. Uchyla się Regulamin Ewidencji i Obsługi Beneficjentów stanowiący Załącznik nr 5 do uchwały Zarządu nr III/Z/26/1. Zasady ewidencji, identyfikacji, kontynuacji wsparcia oraz przypisania projektowego określa odtąd niniejsza Uchwała i jej akty wykonawcze.
2. Uchwała nr III/Z/26/1 pozostaje w mocy w pozostałym zakresie. Niniejsza Uchwała nie narusza obowiązywania Polityki Poradnictwa Pro Civium, uchwały nr IV/Z/26/1, uchwały nr VII/Z/26/1, uchwały nr X/Z/26/1, Zintegrowanego Systemu Zarządzania ani Decyzji Inspektora Ochrony Danych nr I/D/IOD/26/1.
3. Tracą moc wszystkie wcześniejsze uchwały, zarządzenia, procedury, instrukcje, wytyczne, komunikaty i wzory operacyjne wyłącznie w zakresie obsługi Beneficjentów uregulowanym niniejszą Uchwałą, w jakim są z nią sprzeczne albo odmiennie regulują ten sam element Systemu obsługi.
4. W razie kolizji stosuje się kolejno: przepisy powszechnie obowiązujące, akty ustrojowe Stowarzyszenia, niniejszą Uchwałę, akty wykonawcze i procedury. Przy tej samej randze pierwszeństwo ma przepis szczególnie, a następnie późniejszy.

§ 8 Wykonanie Uchwały

1. Powierza się Prezesowi Zarządu wydanie zarządzenia wykonawczego określającego szczegółowy Standard obsługi Beneficjentów z wykorzystaniem Systemu BazaWiedzy Pro Civium oraz zasady realizacji praktyk zawodowych w Centrum Poradnictwa.
2. Zarządzenie, o którym mowa w ust. 1, otrzymuje numer XI/Za/Pr/26/1 i może zostać podpisane oraz opublikowane po przyjęciu niniejszej Uchwały, z powołaniem jej w podstawie wydania.
3. Wykonanie Uchwały powierza się Prezesowi Zarządu, Dyrektorowi Centrum Poradnictwa oraz Głównemu Administratorowi Systemu BazaWiedzy Pro Civium - każdemu w zakresie jego kompetencji. Nadzór nad zgodnością przetwarzania danych osobowych wykonuje niezależnie Inspektor Ochrony Danych.
4. Po podpisaniu Uchwały oraz zarządzenie wykonawcze wraz z załącznikami podlegają wpisaniu do Repozytorium Aktów Wewnętrznych Pro Civium i udostępnieniu osobom objętym ich zakresem.

§ 9 Wejście w życie

1. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Prezes Zarządu

Izabela Jarczewska

podpis

Wiceprezes Zarządu

Milena Sielicka

podpis

Wiceprezes Zarządu

Małgorzata Stachurska

podpis

AKTY POWIĄZANE SPRAWDZONE W REPOZYTORIUM

III/Z/26/1 | IV/Z/26/1 | VII/Z/26/1 | X/Z/26/1 | XI/Za/Pr/26/1 | I/D/IOD/26/1 | Polityka Poradnictwa | Regulamin Ewidencji i Obsługi Beneficjentów | Zintegrowany System Zarządzania