

ZARZĄDZENIE PREZESA ZARZĄDU AKT KIEROWNICZY



ZP

ZARZĄDZENIE NR XI/Za/Pr/26/1

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

w sprawie wprowadzenia Standardu obsługi Beneficjentów z wykorzystaniem Systemu BazaWiedzy Pro Civium

STATUS	WDROŻONE - OBOWIĄZUJE	WERSJA	2.0
ORGAN WYDAJĄCY	Prezes Zarządu	OBSZAR	Centrum Poradnictwa / BazaWiedzy Pro Civium

Na podstawie § 21 pkt 4 i 5 Regulaminu Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium oraz w wykonaniu uchwały Zarządu nr XV/Z/26/1 z dnia 10 września 2026 r., z uwzględnieniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Polityki Poradnictwa Pro Civium, uchwały Zarządu nr IV/Z/26/1, uchwały Zarządu nr VII/Z/26/1, uchwały Zarządu nr X/Z/26/1, Zarządzenia Prezesa Zarządu nr X/Za/Pr/26/1 i Decyzji Inspektora Ochrony Danych nr I/D/IOD/26/1, zarządza się, co następuje:

§ 1 Przedmiot i zakres

1. Wprowadza się jednolity Standard obsługi Beneficjentów w Centrum Poradnictwa Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium z wykorzystaniem Systemu BazaWiedzy Pro Civium.
2. Standard obejmuje przyjęcie zgłoszenia, pierwszy kontakt, utworzenie Karty Beneficjenta, bieżące aktualizowanie sprawy, dostęp do dokumentacji, kontrolę jakości obsługi oraz reagowanie na zagrożenie życia lub zdrowia.
3. Standard obowiązuje członków Zarządu, kadrę Centrum Poradnictwa, Asystentów Beneficjenta, Specjalistów, wolontariuszy, praktykantów i inne osoby dopuszczone do obsługi Beneficjentów lub nadzoru nad tym procesem, w zakresie wynikającym z ich funkcji i upoważnień.

§ 2 Wprowadzenie procedur

1. Wprowadza się do stosowania następujące procedury stanowiące załączniki do 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. Procedury stosuje się łącznie z aktami wyższego rzędu, Polityką Poradnictwa, przepisami o ochronie danych osobowych oraz zasadami danego projektu lub zadania publicznego.
3. Użyte w załącznikach 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 Zarządu nr IV/Z/26/1.

§ 3 System BazaWiedzy jako środowisko obsługi

1. System BazaWiedzy Pro Civium jest podstawowym środowiskiem operacyjnym Centrum Poradnictwa do dokumentowania obsługi Beneficjentów. Obsługa jest prowadzona w panelu 'Obsługa Beneficjentów' pod adresem <https://bazawiedzy.stopstygmatyzacji.pl/obsługa-beneficjentow>.
2. Karta Beneficjenta jest wspólnym miejscem podglądu danych, przebiegu obsługi, aktualizacji, kontroli i dokumentów przypisanych do sprawy.

3. Danych nie wolno powielać w prywatnych plikach, skrzynkach pocztowych, komunikatorach ani innych narzędziach niezatwierdzonych przez Stowarzyszenie.
4. Osoba korzystająca z Systemu otwiera wyłącznie Karty i dokumenty niezbędne do wykonania przydzielonego zadania.

§ 4 Podstawowe obowiązki w procesie

1. Pierwsza próba kontaktu z osobą zgłaszającą następuje nie później niż w ciągu 3 dni od przekazania sprawy osobie prowadzącej.
2. Aktywna sprawa jest aktualizowana po każdym istotnym kontakcie, zdarzeniu lub działaniu, nie rzadziej niż raz na 14 dni.
3. Każdy wpis zawiera wyłącznie informacje niezbędne, zgodne z rzeczywistym przebiegiem czynności i oznaczone imieniem, nazwiskiem oraz funkcją autora.
4. Student odbywający praktyki zawodowe wykonuje czynności na zasadach określonych w Regulaminie stanowiącym Załącznik nr 5. Nie podejmuje samodzielnie decyzji merytorycznych ani interwencyjnych i nie udziela samodzielnie porad psychologicznych lub prawnych.
5. W razie informacji o bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia działania ochronne i kontakt z numerem 112 mają pierwszeństwo przed uzupełnianiem formularza. Alarm w Systemie nie zastępuje wezwania służb ratunkowych.

§ 5 Odpowiedzialność za wykonanie

1. Dyrektor Centrum Poradnictwa odpowiada za wdrożenie Standardu, organizację przydziału spraw, bieżący nadzór nad terminowością i zapewnienie, że osoby dopuszczone do obsługi znają procedury.
2. Wicedyrektorzy Centrum Poradnictwa wspierają Dyrektora w nadzorze, zastępstwie, kontroli jakości oraz podejmowaniu działań wymaganych w sprawach pilnych.
3. Asystent Beneficjenta odpowiada za pierwszy kontakt, regularność aktualizacji, monitorowanie następnych kroków oraz prawidłowe oznaczenie statusu sprawy.
4. Specjalista dokumentuje wykonane przez siebie czynności i przekazuje wyłącznie informacje niezbędne do dalszego prowadzenia sprawy. Działa w granicach swoich kwalifikacji, roli i upoważnienia.
5. Doradca Merytoryczny ds. Stosowania Standardów Poradnictwa wykonuje zadania jakościowe i kontrolne określone uchwałą Zarządu nr IV/Z/26/1.
6. Główny Administrator Systemu BazaWiedzy Pro Civium zapewnia techniczne działanie modułu, odwzorowuje nadane uprawnienia i prowadzi obsługę zgłoszeń technicznych. Nie nadaje samodzielnie upoważnień do przetwarzania danych osobowych bez odrębnego umocowania.
7. Inspektor Ochrony Danych wykonuje niezależny nadzór w zakresie ochrony danych osobowych. Nie przejmuje bieżącej odpowiedzialności operacyjnej osób obsługujących Beneficjentów.

§ 6 Dostęp i ochrona danych

1. Dostęp do danych Beneficjentów nadaje się indywidualnie, zgodnie z zasadą niezbędnej wiedzy i najmniejszych uprawnień, na podstawie funkcji, przydzielonego zadania i udokumentowanego upoważnienia.
2. Zabrania się udostępniania konta lub hasła, korzystania z konta innej osoby, wykonywania nieuzasadnionych zrzutów ekranu, przesyłania dokumentów prywatnym kanałem oraz pozostawiania danych bez nadzoru.
3. Błędne przypisanie dokumentu, dostęp do niewłaściwej Karty, utratę danych, podejrzenie ujawnienia danych albo inne zdarzenie bezpieczeństwa zgłasza się niezwłocznie przełożonemu, Głównemu Administratorowi Systemu i Inspektorowi Ochrony Danych, zgodnie z charakterem zdarzenia.
4. Zmiana albo ustanie funkcji wymaga niezwłocznej aktualizacji lub odebrania dostępu.

§ 7 Kontrola i działania naprawcze

1. Kontrolę obsługi przeprowadza osoba uprawniona, gdy wymaga tego jakość, terminowość, bezpieczeństwo, zgodność z procedurą, ochrona danych, skarga, sygnał o nieprawidłowości albo sprawdzenie wcześniejszych zaleceń.

2. Wynik kontroli, ustalenia, zalecenia, osoba odpowiedzialna i termin wykonania są zapisywane w formularzu kontroli. Wyniki wymagające działania podlegają powiadomieniu zgodnie z procedurą stanowiącą Załącznik nr 4.
3. Kontrola nie może opóźniać działania koniecznego dla ochrony życia, zdrowia lub danych osobowych.

§ 8 Zasady przejściowe

1. Od dnia wejścia w życie Zarządzenia nowe wpisy dotyczące obsługi Beneficjentów w Centrum Poradnictwa sporządza się w Systemie BazaWiedzy Pro Civium z użyciem właściwych formularzy.
2. Dokumentację utworzoną wcześniej w innych zatwierdzonych systemach zachowuje się zgodnie z obowiązującymi okresami przechowywania. Jej przeniesienie lub dołączenie do Karty Beneficjenta wymaga zachowania integralności, ograniczenia zakresu danych i możliwości ustalenia źródła dokumentu.
3. Nie tworzy się ponownie Karty osoby już zarejestrowanej. Wcześniejszą obsługę oznacza się jako kontynuację zgodnie z uchwałą Zarządu nr XV/Z/26/1.

§ 9 Uchylenie dotychczasowych regulacji wykonawczych

1. Z dniem wejścia w życie Zarządzenia uchyła się wszystkie wcześniejsze zarządzenia Prezesa Zarządu oraz traci moc obowiązująca wszystkich wcześniejszych procedur, instrukcji, wytycznych, komunikatów i wzorów operacyjnych dotyczących obsługi Beneficjentów w Centrum Poradnictwa, w zakresie uregulowanym niniejszym Zarządzeniem i jego załącznikami.
2. Ustęp 1 nie uchyła aktów wyższego rzędu ani aktów wydanych przez niezależne funkcje w granicach ich kompetencji. W szczególności pozostają w mocy: uchwała Zarządu nr XV/Z/26/1, uchwała Zarządu nr III/Z/26/1 w zakresie nieuchylonym uchwałą nr XV/Z/26/1, uchwała Zarządu nr IV/Z/26/1, uchwała Zarządu nr VII/Z/26/1, uchwała Zarządu nr X/Z/26/1, Polityka Poradnictwa Pro Civium, Zintegrowany System Zarządzania i Decyzja Inspektora Ochrony Danych nr I/D/IOD/26/1.
3. W razie sprzeczności stosuje się akt wyższej rangi, następnie przepis bardziej szczegółowy, a przy tej samej randze przepis późniejszy.

§ 10 Publikacja i potwierdzenie zapoznania

1. Po zatwierdzeniu Zarządzenie wraz z załącznikami podlega wpisaniu do Repozytorium Aktów Wewnętrznych Pro Civium i udostępnieniu osobom objętym jego zakresem.
2. Dyrektor Centrum Poradnictwa zapewnia przekazanie Zarządzenia osobom obsługującym Beneficjentów oraz uzyskanie potwierdzenia zapoznania się z procedurami przed dopuszczeniem do wykonywania czynności w Systemie.

§ 11 Wejście w życie

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezes Zarządu

Izabela Jarczewska

podpis

AKTY POWIĄZANE SPRAWDZONE W REPOZYTORIUM

XV/Z/26/1 | III/Z/26/1 | IV/Z/26/1 | VII/Z/26/1 | X/Z/26/1 | X/Za/Pr/26/1 | I/D/IOD/26/1 | Polityka Poradnictwa | Zintegrowany System Zarządzania



Procedura dodania nowego Beneficjenta

Instrukcja obsługi formularza "Dodaj Beneficjenta"

Kto wypełnia formularz

Formularz wypełnia osoba, która przeprowadza pierwszy kontakt:

- Asystent Beneficjenta,
- Asystent Okresowy Beneficjenta - Praktykant,
- Dyżurny Specjalista Centrum Poradnictwa.

Za ocenę rodzaju zgłoszenia oraz wybór oczekiwanego wsparcia odpowiada Asystent prowadzący pierwszy kontakt. Bierze on pod uwagę informacje i sugestie rozmówcy, jednak ostatecznej kwalifikacji dokonuje na podstawie własnej oceny sytuacji.

Skąd pobiera się dane

Podstawą rozpoczęcia obsługi jest przekazany przez przełożonego plik PDF "Formularz Zgłoszenia Sprawy".

Dane kontaktowe pobiera się:

- w pierwszej kolejności z przekazanego Formularza Zgłoszenia Sprawy,
- następnie potwierdza się je podczas pierwszej rozmowy,
- brakujące informacje pozyskuje się bezpośrednio od Beneficjenta albo osoby zgłaszającej.

Nie należy poszukiwać danych w prywatnych źródłach ani przepisywać informacji, które nie są potrzebne do rozpoznania zgłoszenia i zaplanowania wsparcia.

Termin i miejsce wypełnienia

Pierwsza próba kontaktu następuje nie później niż w ciągu 3 dni od przekazania sprawy przez przełożonego.

Formularz "Dodaj Beneficjenta" można wypełniać w trakcie pierwszej rozmowy za pośrednictwem formularza interaktywnego albo bezpośrednio po zakończeniu rozmowy.

Baza Wiedzy Wolontariusza - panel "Obsługa Beneficjentów":

<https://bazawiedzy.stopstygmatyzacji.pl/obsługa-beneficjentow>

Sposób przedstawienia się

Na początku rozmowy Asystent zawsze przedstawia się swoim imieniem, nazwiskiem i pełnioną funkcją oraz informuje, że reprezentuje Centrum Poradnictwa Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium.

Zalecana formuła rozpoczęcia rozmowy:

"Dzień dobry. Nazywam się [imię i nazwisko] i jestem [funkcja] w Centrum Poradnictwa Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium. Kontaktuję się w odpowiedzi na Pani/Pana zgłoszenie z dnia [data wskazana w Formularzu Zgłoszenia Sprawy]. Czy może Pani/Pan teraz bezpiecznie i swobodnie rozmawiać?"

Jeżeli zgłoszenie zostało złożone przez inną osobę:

"Dzień dobry. Nazywam się [imię i nazwisko] i jestem [funkcja] w Centrum Poradnictwa Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium. Kontaktuję się w związku ze zgłoszeniem dotyczącym Pani/Pana sytuacji, przekazanym do Centrum Poradnictwa w dniu [data wskazana w Formularzu Zgłoszenia Sprawy]. Czy może Pani/Pan teraz bezpiecznie i swobodnie rozmawiać?"

Jeżeli rozmówca nie może bezpiecznie rozmawiać, należy ustalić bezpieczny termin, porę i sposób ponownego kontaktu.

Sposób postępowania

- Sprawdź, czy otrzymany został właściwy plik PDF "Formularz Zgłoszenia Sprawy".
- Sprawdź datę zgłoszenia oraz dane umożliwiające kontakt.
- Skontaktuj się z kandydatem na Beneficjenta w terminie do 3 dni od przekazania sprawy.
- Przedstaw się zgodnie z podaną formułą.
- Potwierdź, czy rozmowa może odbyć się bezpiecznie.
- Potwierdź imię i nazwisko rozmówcy.
- Ustal bezpieczny sposób, kanał i preferowaną porę dalszego kontaktu.
- Ustal, czy rozmówca zgłasza swoją sprawę, czy sprawę innej osoby.
- Zapisz wyłącznie informacje potrzebne do rozpoznania problemu i zaplanowania wsparcia.
- Określ rodzaj zgłoszenia i uzasadniony rodzaj wsparcia.
- Oceń, czy zachodzi bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia Beneficjenta albo innej osoby.
- Wskaż imię, nazwisko oraz funkcję osoby wypełniającej formularz.
- Dołącz obowiązkowy plik PDF "Formularz Zgłoszenia Sprawy".
- Sprawdź poprawność danych i zatwierdź formularz.

Zasady kwalifikowania zgłoszenia

Rodzaju zgłoszenia oraz oczekiwanego wsparcia nie wybiera samodzielnie Beneficjent. Wyboru dokonuje Asystent Beneficjenta prowadzący pierwszy kontakt:

- na podstawie informacji przekazanych podczas rozmowy,
- po uwzględnieniu sugestii i oczekiwań rozmówcy,
- zgodnie ze swoją oceną sytuacji,
- wyłącznie w zakresie potrzebnym do skierowania sprawy do właściwej osoby lub formy wsparcia.

W razie wątpliwości Asystent może wskazać więcej niż jeden rodzaj zgłoszenia albo więcej niż jedną formę oczekiwanego wsparcia.

Bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia

Każdorazowo należy odpowiedzieć na pytanie: "Czy z przekazanych informacji wynika bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia Beneficjenta albo innej osoby?"

Dostępne odpowiedzi: Tak, Nie, Trudno ocenić.

Jeżeli odpowiedź brzmi "Tak", zwykła obsługa zostaje przerwana. Beneficjent otrzymuje polecenie natychmiastowego kontaktu z numerem 112. Jeżeli sytuacja tego wymaga i dostępne są niezbędne informacje, osoba obsługująca sama kontaktuje się ze służbami.

Osoba obsługująca klika czerwony przycisk:

URUCHOM ALARM - ZAGROŻENIE ŻYCIA LUB ZDROWIA

Kliknięcie przycisku uruchamia alarmowe powiadomienie do Prezesa Zarządu, Elizy Wypych, Wiktorii Buczek i Henryka Gawreckiego. Działanie alarmowe oraz ochrona życia i zdrowia mają pierwszeństwo przed dalszym uzupełnianiem formularza.

Komunikat dla osoby zagrożonej

"To, co Pani/Pan przekazuje, może wskazywać na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia. Centrum Poradnictwa może udzielić wsparcia, ale nie zastępuje służb ratunkowych. Proszę natychmiast zadzwonić pod numer 112. Jeżeli nie może Pani/Pan zrobić tego samodzielnie, proszę powiedzieć, gdzie Pani/Pan obecnie się znajduje. W miarę możliwości pozostanę z Panią/Panem w kontakcie do czasu uzyskania pomocy."

Zakończenie pierwszego kontaktu

- krótko podsumuj ustalenia,
- poinformuj, jaki będzie następny krok,
- nie obiecuj pomocy, terminu ani działania, które nie zostały potwierdzone,
- upewnij się, że Beneficjent zna bezpieczny sposób ponownego kontaktu,
- zapisz formularz i sprawdź, czy dołączono właściwy plik PDF "Formularz Zgłoszenia Sprawy".



CENTRUM PORADNICTWA PRO CIVIUM

Procedura bieżącej aktualizacji Beneficjenta

Instrukcja obsługi formularza "Aktualizacja Beneficjenta"

Cel aktualizacji

Formularz "Aktualizacja Beneficjenta" służy do krótkiego dokumentowania przebiegu stałej obsługi Beneficjenta.

Aktualizacja nie jest ponownym wywiadem i nie służy do powtarzania informacji zapisanych podczas pierwszego zgłoszenia. Należy wpisać wyłącznie to, co wydarzyło się od ostatniej aktualizacji i ma znaczenie dla dalszej obsługi.

Kto wypełnia formularz

Za regularne prowadzenie aktualizacji odpowiada Asystent Beneficjenta lub Specjalista przypisany do sprawy.

Formularz może również wypełnić osoba, która rzeczywiście:

- przeprowadziła rozmowę z Beneficjentem,
- podjęła próbę kontaktu,
- wykonała działanie w sprawie,
- udzieliła wsparcia,
- podjęła decyzję dotyczącą dalszej obsługi,
- otrzymała ważną informację od Specjalisty,
- dokonała skierowania lub przekazania sprawy.

Nie należy sporządzać wpisu w imieniu innej osoby.

Jeżeli aktualizację wprowadza Specjalista albo inna uprawniona osoba, odpowiedzialność Asystenta Beneficjenta za regularne monitorowanie sprawy nie ustaje.

Skąd pobiera się informacje

Podstawą aktualizacji mogą być wyłącznie:

- bezpośrednia rozmowa z Beneficjentem,
- wiadomość przesłana przez Beneficjenta,
- nieudana próba kontaktu,
- działanie wykonane przez Asystenta albo Specjalistę,
- potwierdzona informacja przekazana przez członka zespołu,
- dokument otrzymany w związku ze sprawą,
- decyzja przełożonego lub osoby uprawnionej,
- zmiana sposobu albo zakresu udzielanego wsparcia,

- dotychczas zebrane dane o Beneficjencie dostępne dla Centrum Poradnictwa w Rejestrze Beneficjentów.

Nie wolno wpisywać przypuszczeń, ocen niezwiązanych ze sprawą, niesprawdzonych informacji ani treści pochodzących z prywatnych źródeł.

Częstotliwość aktualizacji

Aktualizacja jest obowiązkowa nie rzadziej niż raz na 2 tygodnie przez cały okres aktywnej obsługi Beneficjenta. Pomiedzy kolejnymi wpisami dotyczącymi aktywnej sprawy nie może upłynąć więcej niż 14 dni.

Nie trzeba czekać na upływ dwóch tygodni. Formularz należy wypełnić wcześniej, jeżeli:

- zmieniła się sytuacja Beneficjenta,
- przeprowadzono rozmowę wymagającą odnotowania,
- wykonano uzgodnione działanie,
- sprawę przekazano Specjaliście,
- podjęto decyzję dotyczącą dalszego wsparcia,
- zmienił się status sprawy,
- pojawiło się zagrożenie życia lub zdrowia.

Jeżeli w ciągu dwóch tygodni nie nastąpiła istotna zmiana, również należy dokonać aktualizacji.

W takim przypadku wystarczy wpisać:

"Bez istotnej zmiany w sytuacji Beneficjenta. W okresie objętym aktualizacją [odbył się kontakt / podjęto próbę kontaktu / oczekiwano na odpowiedź / oczekiwano na działanie Specjalisty]."

Gdzie wypełnia się formularz

Formularz interaktywny "Aktualizacja Beneficjenta" znajduje się w Bazie Wiedzy Wolontariusza, w panelu "Obsługa Beneficjentów":

<https://bazawiedzy.stopstygmatyzacji.pl/obsługa-beneficjentow>

Formularz należy wypełnić bezpośrednio w trakcie lub po wykonaniu ważnej czynności albo najpóźniej w terminie wynikającym z obowiązku aktualizacji raz na 2 tygodnie.

Identyfikacja Beneficjenta

Osoba wypełniająca wpisuje:

- imię Beneficjenta,
- nazwisko Beneficjenta.

Nie wyszukuje Beneficjenta i nie uzyskuje dostępu do jego pełnych danych. Imię i nazwisko służą późniejszemu przypisaniu aktualizacji do właściwej karty Beneficjenta.

Formularz nie służy do ponownego wpisywania numeru telefonu, adresu e-mail, adresu zamieszkania ani innych danych zgromadzonych podczas pierwszego zgłoszenia.

Jeżeli Beneficjent przekazał informację o zmianie danych kontaktowych, należy wybrać rodzaj aktualizacji "Zmiana danych" i krótko wskazać, jakie dane wymagają poprawienia. Nie należy ponownie przepisywać pozostałych, niezmiennych danych.

Data kontaktu lub zdarzenia

Należy wpisać rzeczywistą datę:

- rozmowy,
- wiadomości,
- próby kontaktu,
- wykonanego działania,
- otrzymania informacji,
- podjęcia decyzji.

Nie należy automatycznie wpisywać daty wypełnienia formularza, jeżeli opisywane zdarzenie nastąpiło wcześniej.

Rodzaj aktualizacji

Należy wybrać odpowiedni rodzaj wpisu:

- kontakt z Beneficjentem,
- nieudana próba kontaktu,
- zmiana sytuacji Beneficjenta,
- wykonane działanie lub podjęta decyzja,
- przekazanie albo skierowanie sprawy,
- zmiana danych,
- zmiana statusu sprawy.

Jeżeli wpis dotyczy kilku powiązanych czynności, należy wybrać rodzaj najlepiej opisujący główny cel aktualizacji, a pozostałe informacje krótko wskazać w opisie.

Zmiana sytuacji Beneficjenta

Jeżeli można ocenić zmianę sytuacji, należy wybrać jedną z odpowiedzi:

- poprawa,
- bez istotnej zmiany,
- pogorszenie,
- problem rozwiązany,
- trudno ocenić,
- nie dotyczy.

Ocena powinna wynikać z informacji przekazanych przez Beneficjenta albo z potwierdzonych okoliczności. Nie należy przedstawiać przypuszczenia jako ustalonego faktu.

Jeżeli nie było bezpośredniego kontaktu, a dostępne informacje nie pozwalają na ocenę sytuacji, należy wybrać "Trudno ocenić" albo "Nie dotyczy".

Krótki opis aktualizacji

Opis powinien odpowiadać na pytanie:

"Co wydarzyło się od poprzedniego wpisu i jakie ma to znaczenie dla dalszej obsługi?"

Należy rozróżnić:

- informację przekazaną przez Beneficjenta,
- ustalony fakt,
- działanie wykonane przez osobę obsługującą,
- ocenę albo rekomendację Specjalisty.

Opis powinien być krótki, rzeczowy i pozbawiony ocen osobistych.

Nie należy:

- przepisywać całej rozmowy,
- powtarzać pełnej historii Beneficjenta,
- kopiować poprzedniego wpisu,
- zamieszczać informacji niezwiązanych z dalszą obsługą,
- używać obraźliwych, oceniających albo stygmatyzujących określeń.

Wykonane działanie lub ustalenie

Należy krótko wskazać, co zostało wykonane albo ustalone, na przykład:

- przeprowadzono rozmowę monitorującą,
- przekazano informację o możliwości konsultacji,
- skierowano sprawę do Psychologa,
- skierowano sprawę do Prawnika,
- przekazano zalecenie Specjalisty,
- uzgodniono termin kolejnego kontaktu,
- oczekuje się na odpowiedź Beneficjenta,
- podjęto nieudaną próbę kontaktu,
- przekazano sprawę przełożonemu,
- zakończono określony etap wsparcia.

Jeżeli nie wykonano działania, należy krótko wyjaśnić przyczynę, np. brak kontaktu z Beneficjentem, oczekiwanie na dokument albo oczekiwanie na termin Specjalisty.

Następny krok

Jeżeli ustalono dalsze działanie, należy wskazać:

- co ma zostać wykonane,
- kto ma to wykonać,
- w jakim terminie, jeżeli termin został ustalony.

Nie należy wpisywać terminu, którego nie uzgodniono albo którego wykonania nie można potwierdzić.

Status sprawy po aktualizacji

Po dokonaniu wpisu należy wskazać aktualny status:

- aktywna - obsługa jest kontynuowana,
- oczekiwanie na Beneficjenta - dalsze działanie wymaga odpowiedzi albo czynności Beneficjenta,
- oczekiwanie na Specjalistę - sprawa została przekazana i oczekuje na działanie Specjalisty,
- skierowana - Beneficjent został skierowany do właściwej osoby, instytucji lub formy wsparcia,

- zawieszona - obsługa została czasowo wstrzymana,
- zakończona - dalsza obsługa w obecnym zakresie nie jest prowadzona.

Wybranie statusu "Zakończona" nie oznacza usunięcia Beneficjenta ani likwidacji jego dokumentacji. Zakończenie i ewentualna likwidacja danych będą objęte odrębną procedurą.

Ocena zagrożenia

Przy każdej aktualizacji należy odpowiedzieć na pytanie:

"Czy z aktualnie posiadanych informacji wynika bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia Beneficjenta albo innej osoby?"

Dostępne odpowiedzi:

- Tak,
- Nie,
- Trudno ocenić,
- Nie oceniono - brak bezpośredniego kontaktu.

Odpowiedź "Nie oceniono - brak bezpośredniego kontaktu" należy wybrać wyłącznie wtedy, gdy wpis dotyczy np. nieudanej próby kontaktu, działania technicznego, przekazania sprawy albo informacji, która nie pozwala na dokonanie oceny bezpieczeństwa.

Bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia

Jeżeli odpowiedź brzmi "Tak", zwykła obsługa zostaje przerwana. Beneficjent otrzymuje polecenie natychmiastowego kontaktu z numerem 112. Jeżeli sytuacja tego wymaga i dostępne są niezbędne informacje, osoba obsługująca sama kontaktuje się ze służbami.

Osoba obsługująca klika czerwony przycisk:

URUCHOM ALARM - ZAGROŻENIE ŻYCIA LUB ZDROWIA

Kliknięcie przycisku uruchamia alarmowe powiadomienie do:

- Prezesa Zarządu,
- Elizy Wypych,
- Wiktorii Buczek,
- Henryka Gawreckiego.

Działanie alarmowe i ochrona życia lub zdrowia mają pierwszeństwo przed dalszym uzupełnianiem formularza.

Jeżeli odpowiedź brzmi "Trudno ocenić", a przekazane informacje mogą wskazywać na poważne ryzyko, osoba obsługująca nie czeka do kolejnej aktualizacji. Niezwłocznie konsultuje sprawę z przełożonym, Dyżurnym Specjalistą albo osobą odpowiedzialną za bezpieczeństwo.

Komunikat dla osoby zagrożonej

"To, co Pani/Pan przekazuje, może wskazywać na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia. Centrum Poradnictwa może udzielić wsparcia, ale nie zastępuje służb ratunkowych. Proszę natychmiast zadzwonić pod numer 112. Jeżeli nie może Pani/Pan zrobić tego samodzielnie, proszę powiedzieć, gdzie Pani/Pan obecnie się znajduje. W miarę możliwości pozostanę z Panią/Panem w kontakcie do czasu uzyskania pomocy."

Oznaczenie osoby wypełniającej

Każda aktualizacja musi zawierać:

- imię i nazwisko osoby wypełniającej,
- jej funkcję,
- potwierdzenie, że wpis zawiera wyłącznie informacje niezbędne do dalszej obsługi.

Osoba wypełniająca odpowiada za zgodność wpisu z rzeczywistym przebiegiem działania oraz za ograniczenie danych do niezbędnego minimum.

Zakończenie aktualizacji

Przed zatwierdzeniem formularza należy sprawdzić:

- czy wpisano właściwe imię i nazwisko Beneficjenta,
- czy wskazano prawidłową datę zdarzenia,
- czy opisano wyłącznie nowe i istotne informacje,
- czy wskazano wykonane działanie lub przyczynę jego niewykonania,
- czy status sprawy jest aktualny,
- czy oceniono zagrożenie,
- czy wskazano autora wpisu.

Aktualizacja jest osobnym wpisem dokumentującym określony kontakt, zdarzenie albo okres obsługi. Nie zastępuje pierwszego formularza Beneficjenta, dokumentacji Specjalisty ani karty kontroli i nadzoru.



Procedura podglądu Karty i dokumentów Beneficjenta

Instrukcja korzystania z Rejestru Beneficjentów

Cel procedury

Procedura określa sposób wyszukiwania Beneficjenta, otwierania jego Karty oraz przeglądania formularzy i dokumentów zgromadzonych w toku obsługi.

Karta Beneficjenta stanowi jedno wspólne miejsce podglądu sprawy. Zawiera dane, historię obsługi oraz wszystkie dokumenty przekazane przy pierwszym zgłoszeniu i podczas dalszej obsługi. Nie tworzy się odrębnego miejsca podglądu dokumentów.

Kto może korzystać z podglądu

Dostęp do Rejestru i Kart Beneficjentów przysługuje wyłącznie osobom uprawnionym, w zakresie wynikającym z ich funkcji, powierzonych zadań i nadanych uprawnień, w szczególności:

- osobom działającym w Centrum Poradnictwa, które potrzebują danych do obsługi przydzielonej sprawy,
- Dyrektorowi i Wicedyrektorowi Centrum Poradnictwa,
- członkom Zarządu,
- Dyrektorowi Administracyjnemu,
- Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych,
- innym osobom posiadającym wyraźne upoważnienie.

Samo posiadanie dostępu do zabezpieczonej strony nie uprawnia do przeglądania wszystkich Kart. Wolno otwierać wyłącznie te dane, które są niezbędne do wykonania obowiązków.

Gdzie znajduje się Rejestr Beneficjentów

Rejestr znajduje się w Bazie Wiedzy Wolontariusza, w panelu "Obsługa Beneficjentów":

<https://bazawiedzy.stopstygmetyzacji.pl/obsługa-beneficjentow>

Po wejściu do panelu należy wybrać przycisk albo kafelek "Rejestr Beneficjentów". Dostęp wymaga przejścia obowiązuujących zabezpieczeń i może być ograniczony zgodnie z rolą użytkownika.

Widok Rejestru

Po otwarciu Rejestru nie wyświetlają się od razu pełne Karty wszystkich osób. Każdy Beneficjent jest widoczny jako mały kafelek zawierający wyłącznie dane potrzebne do rozpoznania właściwej sprawy, w szczególności:

- imię i nazwisko Beneficjenta,
- numer Karty albo oznaczenie sprawy,
- aktualny status sprawy,
- datę ostatniej aktywności lub aktualizacji.

Na jednej stronie Rejestru wyświetla się ograniczona liczba kafelków. Jeżeli Kart jest więcej, należy przejść do następnej strony za pomocą przycisków stronicowania. Nie trzeba przewijać pełnej treści wszystkich Kart.

Wyszukiwanie Beneficjenta

Beneficjenta należy szukać za pomocą pola wyszukiwania, wpisując:

- imię,
- nazwisko,
- pełne imię i nazwisko,
- numer Karty albo oznaczenie sprawy, jeżeli jest znane.

Przed otwarciem kafelka należy sprawdzić, czy wyświetlone dane dotyczą właściwej osoby. Jeżeli w Rejestrze występują osoby o podobnych danych, należy zweryfikować numer Karty lub inne dostępne oznaczenie.

Otwarcie Karty Beneficjenta

Kliknięcie kafelka powoduje otwarcie jednej pełnej Karty wybranego Beneficjenta. Pozostałe Karty pozostają zamknięte.

Karta może zawierać w szczególności:

- dane identyfikacyjne i kontaktowe zapisane przy pierwszym zgłoszeniu,
- numer Karty, status sprawy oraz przypisane osoby obsługujące,
- pierwszy formularz Beneficjenta,
- bieżące aktualizacje sprawy,
- wpisy kontroli i nadzoru,
- informacje o działaniach, ustaleniach, zaleceniach i następnych krokach,
- chronologiczną historię obsługi,
- dokumenty związane ze sprawą.

Jeżeli otwarto Kartę niewłaściwej osoby, należy niezwłocznie wrócić do Rejestru i nie przeglądać jej dalszej treści.

Dokumenty Beneficjenta

Wszystkie dokumenty przekazane przez Beneficjenta lub dodane w toku obsługi są dostępne w tej samej Karcie, przy wpisie, z którym zostały przesłane. Mogą to być:

- obowiązkowy dokument PDF dołączony przy pierwszym zgłoszeniu,
- do trzech dodatkowych plików PDF lub PNG dołączonych przy pierwszym zgłoszeniu,
- do czterech plików PDF lub PNG dołączonych do każdej bieżącej aktualizacji,
- dokumenty dołączone do kontroli lub nadzoru, jeżeli formularz umożliwia ich przekazanie,
- inne dokumenty otrzymane później i zapisane za pomocą właściwego formularza.

Przy każdym pliku powinna być widoczna informacja pozwalająca ustalić, do którego wpisu i daty dokument należy. Dokument otwiera się przez wybranie przycisku "Otwórz dokument".

Zasady przeglądania dokumentów

- otwieraj tylko dokumenty niezbędne do wykonania konkretnego zadania,
- nie zapisuj dokumentów na prywatnym komputerze, telefonie, dysku ani koncie,
- nie przesyłaj dokumentów prywatną pocztą, komunikatorem ani innym niezatwierdzonym kanałem,
- nie wykonuj zdjęć ani zrzutów ekranu, jeżeli nie jest to niezbędne i wyraźnie dozwolone,
- nie drukuj dokumentów bez uzasadnionej potrzeby i odpowiedniego uprawnienia,
- po zakończeniu pracy zamknij podgląd dokumentu oraz Kartę Beneficjenta.

Dokumenty mogą zawierać dane szczególnej kategorii oraz informacje o osobach trzecich. Należy zachować poufność i ograniczyć zakres przeglądanych danych do niezbędnego minimum.

Charakter podglądu

Rejestr i Karta Beneficjenta służą do odczytu. Nie należy bezpośrednio zmieniać ani usuwać danych w widoku Karty.

Nowe informacje lub zmiany wprowadza się przez właściwy formularz:

- "Dodaj Beneficjenta" - przy pierwszym wprowadzeniu osoby do systemu,
- "Aktualizacja Beneficjenta" - przy nowym kontakcie, zdarzeniu, zmianie albo dokumencie,
- "Kontrola obsługi Beneficjenta" - przy ustaleniach kontrolnych i zaleceniach.

Każdy nowy wpis zostaje przypisany do właściwej Karty i pojawia się w jej historii wraz z odpowiednimi dokumentami.

Brak danych, dokumentu albo niezgodność

Jeżeli w Karcie brakuje oczekiwanego wpisu lub dokumentu albo dokument został przypisany do niewłaściwej osoby, należy:

- nie dodawać tego samego pliku ponownie bez sprawdzenia, czy wcześniejszy zapis zakończył się powodzeniem,
- odnotować numer Karty, nazwę brakującego dokumentu oraz datę zdarzenia,
- zgłosić problem przełożonemu albo osobie uprawnionej do obsługi systemu,
- w przypadku ryzyka naruszenia ochrony danych niezwłocznie powiadomić Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Nie wolno samodzielnie przenosić dokumentu między Kartami ani usuwać go poza przewidzianą procedurą.

Zakończenie pracy

Po zakończeniu korzystania z Rejestru należy:

- zamknąć otwarte dokumenty i Kartę Beneficjenta,
- wylogować się albo zakończyć sesję, szczególnie na urządzeniu współdzielonym,
- nie pozostawiać widocznych danych na ekranie bez nadzoru,
- upewnić się, że pobrane pliki nie pozostały na urządzeniu, jeżeli ich zapis nie był dozwolony.

Procedura podglądu nie zastępuje procedury pierwszego zgłoszenia, bieżącej aktualizacji, kontroli i nadzoru, zasad ochrony danych osobowych ani odrębnej procedury zakończenia obsługi i likwidacji danych.



Procedura kontroli i nadzoru nad obsługą Beneficjenta

Instrukcja obsługi formularza "Kontrola obsługi Beneficjenta"

Cel kontroli

Formularz "Kontrola obsługi Beneficjenta" służy do sprawdzenia, czy sprawa Beneficjenta jest prowadzona:

- prawidłowo,
- terminowo,
- bezpiecznie,
- zgodnie z obowiązującymi procedurami,
- z poszanowaniem zasad ochrony danych osobowych,
- w zakresie odpowiadającym potrzebom Beneficjenta.

Kontrola ma charakter wewnętrzny i służy nadzorowi nad jakością obsługi, wskazaniu koniecznych działań oraz sprawdzeniu wykonania wydanych zaleceń.

Formularz nie jest kolejną aktualizacją sprawy, nie zastępuje dokumentacji Asystenta Beneficjenta ani Specjalisty i nie służy do ponownego opisywania historii Beneficjenta. Należy zapisać wyłącznie ustalenia niezbędne do przeprowadzenia kontroli i wykonania zaleceń.

Kto może przeprowadzić kontrolę

Formularz może wypełnić osoba rzeczywiście przeprowadzająca kontrolę, działająca w ramach swojej funkcji lub udzielonego upoważnienia:

- Konsultant Merytoryczny Centrum Poradnictwa,
- Dyrektor Centrum Poradnictwa,
- Wicedyrektor Centrum Poradnictwa,
- członek Zarządu,
- Dyrektor Administracyjny,
- Inspektor Ochrony Danych Osobowych,
- inna osoba posiadająca wyraźne upoważnienie do przeprowadzenia kontroli.

Nie należy sporządzać kontroli w imieniu innej osoby. Osoba kontrolująca odpowiada za zgodność wpisu z rzeczywiście przeprowadzonym sprawdzeniem oraz za ograniczenie treści do niezbędnego minimum.

Kiedy przeprowadza się kontrolę

Kontrola nie jest obowiązkowa w stałych odstępach czasu. Może zostać przeprowadzona w dowolnym momencie, jeżeli osoba uprawniona uzna ją za potrzebną.

Podstawą przeprowadzenia kontroli może być w szczególności:

- decyzja Zarządu, Dyrektora albo Wicedyrektora Centrum Poradnictwa,
- potrzeba sprawdzenia jakości prowadzonej sprawy,

- brak wymaganej aktualizacji przez okres dłuższy niż 14 dni,
- przekroczenie ustalonego terminu działania,
- informacja o możliwej nieprawidłowości, skarga, uwaga albo sygnał dotyczący obsługi,
- pogorszenie sytuacji Beneficjenta albo możliwe zagrożenie życia lub zdrowia,
- wątpliwość dotycząca ochrony danych osobowych,
- potrzeba sprawdzenia wykonania wcześniejszych zaleceń,
- zmiana osoby prowadzącej sprawę albo planowane zakończenie obsługi,
- kontrola wybranej sprawy w ramach bieżącego nadzoru.

Kontrola może dotyczyć całego przebiegu obsługi albo wyłącznie jednego określonego działania.

Skąd pobiera się informacje

Podstawą kontroli mogą być wyłącznie informacje dostępne osobie kontrolującej w ramach jej uprawnień:

- Formularz Zgłoszenia Sprawy,
- pierwszy formularz Beneficjenta,
- bieżące aktualizacje dotyczące Beneficjenta,
- dotychczas zebrane dane dostępne w Rejestrze Beneficjentów i Karcie Beneficjenta,
- dokumenty związane bezpośrednio ze sprawą,
- informacje przekazane przez Asystenta Beneficjenta albo Specjalistę,
- potwierdzone informacje przekazane przez przełożonego albo inną osobę uprawnioną,
- informacje uzyskane bezpośrednio od Beneficjenta, jeżeli kontakt był niezbędny do kontroli,
- wcześniejsze ustalenia i zalecenia kontrolne.

Nie wolno wykorzystywać informacji z prywatnych źródeł, niesprawdzonych wiadomości, osobistych przypuszczeń ani danych niezwiązanych z przedmiotem kontroli.

Gdzie wypełnia się formularz

Formularz interaktywny "Kontrola obsługi Beneficjenta" znajduje się w Bazie Wiedzy Wolontariusza, w panelu "Obsługa Beneficjentów":

<https://bazawiedzy.stopstygmetyzacji.pl/obsługa-beneficjentow>

Formularz należy wypełnić bezpośrednio po przeprowadzeniu kontroli. Jeżeli ujawniono nieprawidłowość wymagającą natychmiastowego działania, najpierw podejmuje się niezbędne działanie, a następnie uzupełnia formularz.

Identyfikacja kontrolowanej sprawy

Osoba kontrolująca wpisuje:

- imię Beneficjenta,
- nazwisko Beneficjenta,
- rzeczywistą datę przeprowadzenia kontroli.

Imię i nazwisko służą późniejszemu przypisaniu kontroli do właściwej Karty Beneficjenta. Formularz nie służy do ponownego wpisywania danych kontaktowych ani innych danych zgromadzonych podczas wcześniejszej obsługi.

Zakres kontroli

Należy wybrać jeden zakres najlepiej odpowiadający głównemu celowi kontroli:

- merytoryczna,
- terminowość działań,
- bezpieczeństwo Beneficjenta,
- zgodność z procedurą,
- ochrona danych osobowych,
- interwencyjna.

Jeżeli kontrola obejmuje kilka zagadnień, należy wybrać zakres główny, a pozostałe ustalenia krótko wskazać w opisie.

Kontrola merytoryczna

Służy sprawdzeniu, czy rozpoznano główny problem, wsparcie odpowiada sytuacji, sprawę przekazano do właściwego Specjalisty, działania mieszczą się w kompetencjach osoby obsługującej, a dalsze postępowanie odpowiada aktualnej sytuacji Beneficjenta. Nie służy do stawiania diagnoz przez osobę bez odpowiednich uprawnień.

Kontrola terminowości działań

- czy pierwszy kontakt nastąpił nie później niż w ciągu 3 dni od przekazania sprawy,
- czy aktywna sprawa była aktualizowana nie rzadziej niż raz na 2 tygodnie,
- czy wykonano działania w ustalonych terminach,
- czy sprawa nie pozostaje bez działania albo decyzji.

Kontrola bezpieczeństwa Beneficjenta

- czy oceniono zagrożenie życia lub zdrowia,
- czy właściwie zareagowano na przekazane informacje,
- czy przekazano informację o numerze 112 i uruchomiono wymagany alarm,
- czy podjęto działania odpowiednie do ujawnionego ryzyka.

Kontrola zgodności z procedurą

- czy zastosowano właściwy formularz,
- czy wpisy sporządziły osoby rzeczywiście wykonujące działania,
- czy informacje są krótkie, rzeczowe i związane ze sprawą,
- czy wskazano działania, dalsze ustalenia i prawidłowy status,
- czy zachowano wymagane terminy obsługi.

Kontrola ochrony danych osobowych

- czy zapisano wyłącznie dane niezbędne,
- czy nie powielano bez potrzeby danych kontaktowych i informacji szczegółowych,
- czy nie zamieszczono zbędnych danych osób trzecich,
- czy informacje pochodziły z dozwolonych źródeł,
- czy dostęp był zgodny z funkcją i nie ujawniono danych osobie nieuprawnionej.

Wątpliwości dotyczące ochrony danych osobowych należy przekazać Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych.

Kontrola interwencyjna

Przeprowadza się ją po otrzymaniu informacji o poważnej nieprawidłowości, skardze, zagrożeniu albo sytuacji wymagającej pilnego sprawdzenia. Kontrola nie może opóźniać działania koniecznego dla ochrony życia lub zdrowia.

Wynik kontroli

Należy wybrać jeden wynik:

- Bez zastrzeżeń,
- Zalecenia do wykonania,
- Wymaga działania naprawczego,
- Wymaga natychmiastowej reakcji.

Bez zastrzeżeń - nie stwierdzono nieprawidłowości wymagających działania.

Zalecenia do wykonania - obsługa jest zasadniczo prawidłowa, ale potrzebne jest uzupełnienie, poprawa albo wykonanie czynności.

Wymaga działania naprawczego - nieprawidłowość wpływa na jakość, terminowość, bezpieczeństwo albo zgodność obsługi i musi zostać usunięta.

Wymaga natychmiastowej reakcji - dalsze oczekiwanie może powodować poważne ryzyko dla Beneficjenta, innej osoby, sprawy albo ochrony danych.

Wynik "Wymaga natychmiastowej reakcji" nie oznacza automatycznie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia. Zagrożenie ocenia się osobno w przeznaczonym do tego pytaniu.

Automatyczne powiadomienie o wyniku kontroli

Wybranie wyniku "Zalecenia do wykonania", "Wymaga działania naprawczego" albo "Wymaga natychmiastowej reakcji" i zapisanie formularza powoduje automatyczne wysłanie wiadomości do Elizy Wypych, Wiktorii Buczek oraz Prezesa Zarządu.

Tytuł wiadomości:

KONTROLA OBSŁUGI BENEFICJENTA - WYMAGANE DZIAŁANIE

Wiadomość zawiera: informację o wymaganym działaniu, imię i nazwisko Beneficjenta, datę i zakres kontroli, wynik, ustalenie, zalecenie, osobę odpowiedzialną i termin - jeżeli je wskazano - dane osoby kontrolującej oraz numer wpisu.

W przypadku wyniku "Bez zastrzeżeń" wiadomość nie jest wysyłana. Automatyczne powiadomienie o wyniku kontroli nie zastępuje alarmu dotyczącego bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.

Ustalenie kontroli

W polu "Ustalenie kontroli" należy krótko wskazać:

- co zostało sprawdzone,
- jaki stan faktyczny ustalono,
- czy stwierdzono nieprawidłowość,
- jakie znaczenie ma ustalenie dla dalszej obsługi.

Opis powinien rozróżniać ustalony fakt, informację Beneficjenta lub osoby obsługującej, ocenę albo rekomendację Specjalisty oraz ocenę osoby kontrolującej.

Nie należy przepisywać całej dokumentacji, ponownie opisywać historii Beneficjenta, kopiować aktualizacji, zamieszczać informacji niezwiązanych z kontrolą ani przedstawiać przypuszczeń jako faktów.

Zalecane działanie

Jeżeli wynik kontroli jest inny niż "Bez zastrzeżeń", należy wskazać konkretne zalecane działanie służące uzupełnieniu czynności, poprawieniu obsługi, usunięciu nieprawidłowości, ograniczeniu ryzyka, ochronie Beneficjenta, zabezpieczeniu danych albo sprawdzeniu dalszego przebiegu sprawy.

Jeżeli zostało to ustalone, należy wskazać osobę odpowiedzialną i termin wykonania. Nie należy ich wpisywać, jeżeli nie zostały ustalone albo osoba kontrolująca nie jest uprawniona do ich wyznaczenia.

Sprawdzenie wykonania zalecenia

Wykonanie zalecenia może zostać sprawdzone w ramach kolejnej kontroli. W nowym wpisie należy odnotować, czy zalecenie wykonano prawidłowo i czy potrzebne jest dalsze działanie. Nie tworzy się dodatkowych wpisów, jeżeli sprawdzenie nie jest potrzebne.

Ocena zagrożenia

Podczas każdej kontroli należy odpowiedzieć na pytanie:

"Czy podczas kontroli ujawniono bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia Beneficjenta albo innej osoby?"

- Tak,
- Nie,
- Trudno ocenić,
- Nie oceniano - brak bezpośredniego kontaktu.

Odpowiedź "Nie oceniano - brak bezpośredniego kontaktu" wybiera się, gdy zakres kontroli nie pozwalał na ocenę aktualnego bezpieczeństwa, np. kontrola dotyczyła wyłącznie terminowości, dokumentacji albo ochrony danych.

Bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia

Jeżeli odpowiedź brzmi "Tak", zwykła kontrola zostaje przerwana, a ochrona życia lub zdrowia otrzymuje pierwszeństwo. Beneficjent otrzymuje polecenie natychmiastowego kontaktu z numerem 112. Jeżeli sytuacja tego wymaga i są dostępne niezbędne informacje, osoba kontrolująca sama kontaktuje się ze służbami.

Osoba kontrolująca opisuje podjęte działanie i wybiera przycisk:

ZAPISZ I WYŚLIJ ALARM

Wysłanie formularza uruchamia alarmowe powiadomienie do Prezesa Zarządu, Elizy Wypych, Wiktorii Buczek i Henryka Gawreckiego.

Jeżeli system nie potwierdzi wysyłki, osoba kontrolująca niezwłocznie powiadamia wskazane osoby innym kanałem. Jeżeli zagrożenie trwa lub może nastąpić natychmiast, nie wolno czekać na zapis formularza - należy zadzwonić pod numer 112.

Jeżeli odpowiedź brzmi "Trudno ocenić", a ustalenia mogą wskazywać na poważne ryzyko, należy niezwłocznie skonsultować sprawę z przełożonym, Dyżurnym Specjalistą albo osobą odpowiedzialną za bezpieczeństwo.

Oznaczenie osoby kontrolującej

Każda kontrola musi zawierać:

- imię i nazwisko osoby kontrolującej,
- funkcję, w ramach której przeprowadzono kontrolę,
- potwierdzenie zapisania wyłącznie informacji niezbędnych do kontroli i wykonania zaleceń.

Osoba kontrolująca odpowiada za zgodność wpisu z rzeczywiście przeprowadzoną kontrolą.

Zakończenie kontroli

Przed zatwierdzeniem formularza należy sprawdzić:

- czy wpisano właściwe imię i nazwisko Beneficjenta,
- czy wskazano rzeczywistą datę i właściwy zakres kontroli,
- czy wynik odpowiada dokonany ustaleniom,
- czy ustalenie jest krótkie i oparte na faktach,
- czy w razie potrzeby wskazano zalecenie, osobę odpowiedzialną i termin,
- czy oceniono zagrożenie życia lub zdrowia,
- czy wskazano osobę przeprowadzającą kontrolę,
- czy zapisano wyłącznie informacje niezbędne.

Kontrola zostaje zapisana jako odrębny wpis i będzie przypisana do właściwej Karty Beneficjenta.

Karta Kontroli i Nadzoru nie zastępuje formularza pierwszego zgłoszenia, bieżącej aktualizacji Beneficjenta, dokumentacji Specjalisty ani odrębnej procedury zakończenia obsługi i likwidacji danych.

REGULAMIN REALIZACJI PRAKTYK ZAWODOWYCH DLA STUDENTÓW KIERUNKÓW POMOCOWYCH W CENTRUM PORADNICTWA z dnia 10 września 2026 r.

§ 1 Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady wykonywania praktyk zawodowych przez studentów kierunków pomocowych, oddelegowanych do Centrum Poradnictwa przez Centrum Edukacji i Współpracy ze Szkolnictwem Wyższym.
2. Przez kierunki pomocowe rozumie się w szczególności kierunki przygotowujące do pracy psychologicznej, prawnej, pedagogicznej, resocjalizacyjnej, socjalnej, interwencyjnej lub innej pracy wspierającej człowieka.
3. Praktyka ma charakter edukacyjny. Student działa pod nadzorem, w granicach powierzonych czynności i nie zastępuje Psychologa, Prawnika, Asystenta Beneficjenta ani innego Specjalisty.

§ 2 Przyjęcie studenta do Centrum Poradnictwa

1. Student może rozpocząć wykonywanie czynności w Centrum Poradnictwa po oddelegowaniu przez Centrum Edukacji i Współpracy ze Szkolnictwem Wyższym oraz przyjęciu przez Dyrektora Centrum Poradnictwa.
2. Dyrektor Centrum Poradnictwa określa zakres zadań, osobę sprawującą bieżący nadzór oraz niezbędny zakres dostępu do Systemu BazaWiedzy Pro Civium, z uwzględnieniem kierunku studiów, etapu kształcenia i przygotowania studenta. Dostęp jest nadawany zgodnie z zasadami obowiązującymi w Stowarzyszeniu.
3. Student jest związany zasadami poufności, ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji, etyki oraz Polityką Poradnictwa. Dane osobowe przetwarza wyłącznie na polecenie Administratora danych, w zakresie wynikającym z przydzielonej roli i nadanych uprawnień. Stosuje wyłącznie istniejące procedury i narzędzia Stowarzyszenia.

§ 3 Dopuszczalne czynności studenta

1. Student oddelegowany do Centrum Poradnictwa może wykonywać następujące czynności:
 - uczestniczyć w pracach Zespołów Interdyscyplinarnych;
 - uczestniczyć w spotkaniach z Beneficjentami za zgodą Dyrektora Centrum Poradnictwa oraz Psychologa lub Prawnika prowadzącego Zespół Interdyscyplinarny, jeżeli Beneficjent został poinformowany o udziale studenta i wyraził na to zgodę;
 - obsługiwać Strefę Beneficjenta w Systemie BazaWiedzy Pro Civium w zakresie nadanych uprawnień i przydzielonych spraw;
 - nawiązywać pierwszy kontakt z kandydatem na Beneficjenta wyłącznie po wcześniejszym udziale w dwóch zdalnych szkoleniach: z obsługi Beneficjentów Centrum Poradnictwa oraz z zasad ochrony danych osobowych przy tej obsłudze.
2. Pierwszy kontakt służy przyjęciu i uporządkowaniu podstawowych informacji, przekazaniu informacji organizacyjnych oraz ustaleniu dalszego sposobu kontaktu. Student nie dokonuje samodzielnej diagnozy, kwalifikacji prawnej ani oceny ryzyka wymagającej decyzji Specjalisty.
3. Udział studenta w spotkaniu lub pracy Zespołu ogranicza się do sprawy przydzielonej i zakresu niezbędnego do realizacji praktyki. Zgodę Beneficjenta odnotowuje się w istniejącej notatce sprawy, bez tworzenia odrębnego formularza.

§ 4 Granice samodzielności i bezpieczeństwo

1. Student nie udziela samodzielnie porad psychologicznych ani prawnych, nie stawia diagnoz, nie składa oświadczeń w imieniu Stowarzyszenia lub Beneficjenta i nie podejmuje decyzji interwencyjnych.
2. Wątpliwość merytoryczną, sygnał zagrożenia życia lub zdrowia, podejrzenie przemocy, ryzyko samobójcze, naruszenie poufności albo incydent dotyczący danych student niezwłocznie przekazuje

osobie nadzorującej. W razie bezpośredniego zagrożenia stosuje się obowiązującą procedurę alarmową, w tym wezwanie pomocy pod numerem 112.

3. Student korzysta wyłącznie z własnego konta, otwiera tylko przydzielone Karty i nie utrzuwa danych w prywatnych plikach, na prywatnych urządzeniach, w komunikatorach ani w innych niezatwierdzonych miejscach.
4. Dyrektor Centrum Poradnictwa albo osoba nadzorująca może ograniczyć lub czasowo wstrzymać wykonywanie czynności, jeżeli wymaga tego bezpieczeństwo Beneficjenta, jakość obsługi, ochrona danych lub cel praktyki.

§ 5 Szkolenia i dopuszczenie do pierwszego kontaktu

1. Dyrektor Centrum Poradnictwa kieruje studenta na dwa szkolenia, o których mowa w § 3 ust. 1.
2. Odbycie obu szkoleń i dopuszczenie przez Dyrektora Centrum Poradnictwa do pierwszego kontaktu odnotowuje się w Rejestrze Praktykantów. Nie tworzy się w tym celu dodatkowego papierowego potwierdzenia ani osobnego rejestru.
3. Do czasu odbycia obu szkoleń student może uczestniczyć w innych dopuszczalnych czynnościach wyłącznie pod bezpośrednim nadzorem, bez samodzielnego kontaktowania się z kandydatem na Beneficjenta.

§ 6 Nadzór i kontrola jakości

1. Bieżący nadzór nad studentem wykonuje osoba wskazana przez Dyrektora Centrum Poradnictwa, odpowiednia do rodzaju realizowanych czynności.
2. Aleksandra Sobierajska, jako członkini Rady Ekspertów ds. Standardów Współpracy i Superwizji w Organizacjach Pomocowych powołanej uchwałą Zarządu nr X/Z/26/1, dokonuje kontroli jakości pracy studentów w zakresie komunikacji z Beneficjentem, przestrzegania granic roli, terminowości, sposobu dokumentowania i stosowania procedur.
3. Kontrola opiera się na informacjach dostępnych w Systemie BazaWiedzy Pro Civium, obserwacji pracy i rozmowie ze studentem lub osobą nadzorującą. Ustalenia wymagające działania przekazuje się Dyrektorowi Centrum Poradnictwa bez tworzenia odrębnej dokumentacji, chyba że stwierdzono incydent bezpieczeństwa lub naruszenie ochrony danych.

§ 7 Zakończenie praktyki i ocena

1. Po zakończeniu praktyki Dyrektor Centrum Poradnictwa, w porozumieniu z Centrum Edukacji i Współpracy ze Szkolnictwem Wyższym, wystawia studentowi ocenę końcową w Rejestrze Praktykantów.
2. Ocena uwzględnia wykonywanie powierzonych czynności, stosowanie procedur, jakość komunikacji, ochronę poufności, rzetelność wpisów i reakcję na wskazówki osoby nadzorującej.
3. Dokumenty wymagane przez uczelnię przygotowuje się na podstawie danych już znajdujących się w Rejestrze Praktykantów i Systemie BazaWiedzy Pro Civium, bez powielania dokumentacji wewnętrznej.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się Zarządzenie nr XI/Za/Pr/26/1, uchwałę nr XV/Z/26/1, Politykę Poradnictwa Pro Civium, zasady ochrony danych osobowych oraz regulacje dotyczące praktyk zawodowych obowiązujące w Stowarzyszeniu.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem wejścia w życie Zarządzenia nr XI/Za/Pr/26/1.