

## Opis walidacji dla kwalifikacji

### **„Prowadzenie ogólnodostępnego poradnictwa obywatelskiego niezależnego od systemu regulowanego przepisami”**

przygotowany przez Związek Biur Porad Obywatelskich we współpracy z Instytutem Badań Edukacyjnych

Opis zrealizowany w ramach projektu Projekt „Wspieranie realizacji II etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji”.

Warszawa, grudzień 2020 r.

## SPIS TREŚCI

1.Zagadnienia wstępne dotyczące walidacji	3
1.1 Grupy adresatów kwalifikacji	3
1.2 Warunki przystąpienia do walidacji	3
1.3 Okres ważności certyfikatu	4
2. Obsługa administracyjna uczestnika walidacji	4
2.1 Informowanie o walidacji	4
2.2 Rejestracja	5
2.3 Koszt nabycia kwalifikacji	5
3. Walidacja – etapy i metody walidacji	5
3.1 Identyfikowanie (proces i wykorzystywane metody)	5
3.2 Dokumentowanie	7
3.3. Weryfikacja efektów uczenia się	7
3.3.1 Metody i narzędzia wykorzystywane podczas weryfikacji efektów uczenia się	7
3.3.2 Przebieg weryfikacji efektów uczenia się i sposób jej organizacji	7
4. Uznawanie i akumulowanie osiągnięć	12
4.1 Zasady uznawania osiągnięć potwierdzonych przez inną instytucję	12
4.2 Etapowe gromadzenie (akumulowanie) osiągnięć	12
5. Certyfikacja	12
6. Procedury odwoławcze	13
7. Wewnętrzna organizacja procesu walidacji - zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia procesu walidacji i certyfikowania	14
7. 1. Struktura IC (IC-IW)	14
7.2 Niezbędne zasoby materialne	14
8. Wewnętrzna organizacja procesu walidacji – kadry zaangażowane w proces walidacji	14
8.1 Określenie odpowiedzialności ciał kolegialnych/osób za poszczególne działania	14
8.2 Szczegółowy opis kompetencji osób oraz sposoby ich weryfikacji	16
9. Zasady gromadzenia i przetwarzania dokumentów z przebiegu procesów w instytucji	17
10. Wewnętrzne zapewnianie jakości	17
10.1 Rozdzielność procesów kształcenia od walidacji	17
10.2 Zapobieganie konfliktowi interesów	18
10.3 Monitoring i ewaluacja	18

# 1. Zagadnienia wstępne dotyczące walidacji

## 1.1 Grupy adresatów kwalifikacji

Kwalifikacją zainteresowane mogą być najbardziej trzy grupy osób:

- pracownicy ośrodków pomocy społecznej; (np. urzędy miasta);
- pracownicy i wolontariusze organizacji pozarządowych; (portale dla organizacji pozarządowych, starostwa- zakładki na stronach internetowych dla organizacji, BIP-y);
- osoby zainteresowane kwalifikacją w ramach aktywizacji zawodowej/ na emeryturze (rady seniorów, rady pożytku publicznego, kluby seniora, uniwersytet 3-go wieku, urząd pracy).

A także w drugiej kolejności:

- osoby pracujące z osobami z grup defaworyzowanych (np. zagrożonymi ubóstwem, z niepełnosprawnościami, w podeszłym wieku, imigrantami, itd.);
- absolwenci administracji, prawa i nauk społecznych;
- doradcy zawodowi;
- pedagodzy;
- osoby udzielające porad obywatelskich, które chcą potwierdzić swoje kwalifikacje w tym zakresie;
- kuratorzy sądowi i społeczni.

## 1.2 Warunki przystąpienia do walidacji

Zgodnie z opisem kwalifikacji, kandydat przystępujący do walidacji musi posiadać kwalifikację pełną z minimum VI poziomem PRK.

Kandydaci na walidację rejestrują się internetowo, a następnie jeszcze przed walidacją wnoszą opłatę. Podczas rejestracji przekazują takie dane jak: Imię i nazwisko, data urodzenia, adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail, ewentualny nr NIP, jeśli kandydat chce otrzymać fakturę na firmę. Ponadto podczas rejestracji kandydaci składają następujące oświadczenia:

- Potwierdzenie posiadania kwalifikacji pełnej na poziomie PRK VI (dyplom licencjata lub wyższy),
- akceptacja RODO i regulaminu walidacji,
- oświadczenie o odpowiedzialności za składanie fałszywych informacji,
- dowód dokonania wpłaty za walidację (do czasu uruchomienia płatności elektronicznych przez organizację – po ich uruchomieniu dokonanie wpłaty będzie jednym z kroków niezbędnych do zakończenia rejestracji).

Kandydaci będą zobowiązani przedstawić oryginał dyplomu potwierdzającego posiadanie kwalifikacji pełnej na poziomie VI PRK na wezwanie Instytucji Certyfikującej. Nieprzedstawienie dyplomu może być podstawą do wstrzymania wydania certyfikatu (odpowiedni zapis znajdzie się w Regulaminie walidacji)

### **1.3 Okres ważności certyfikatu**

Okres ważności certyfikatu to 5 lat. Warunkiem przedłużenia jego ważności jest złożenie przed upływem terminu ważności wniosku o przedłużenie terminu ważności certyfikatu wraz z następującymi dokumentami:

- dokumenty potwierdzające pracę lub wolontariat na stanowisku wymagającym stosowania umiejętności i wiedzy niezbędnej do prowadzenia poradnictwa obywatelskiego w okresie min. 24 miesięcy w wymiarze min. 20 godz. Miesięcznie,
- dokumenty potwierdzające doksztalcanie się w wymiarze min. 8 godzin rocznie z zakresu efektów uczenia się.

Weryfikacją przedstawionych dokumentów oraz z wydaniem decyzji o przedłużeniu certyfikatu zajmuje się komisja (jeden ze składów walidujących).

## **2. Obsługa administracyjna uczestnika walidacji**

### **2.1 Informowanie o walidacji**

Informacje na temat możliwości zdobycia kwalifikacji zostaną udostępnione:

- na stronie ZBPO,
- na stronach biur sieci BPO,
- na facebooku,
- na portalach ngo.pl,
- poprzez broszury, różnego rodzaju publikacje (np. pomocy społecznej),
- podczas kongresów i wydarzeń branżowych,
- poprzez lokalne ośrodki wiedzy i edukacji,
- poprzez PUP, WUP,
- poprzez uniwersytety 3-go wieku i kluby seniora.

Informacje, które zostaną zamieszczone na stronie ZBPO:

- opis przebiegu walidacji w formie czytelnego schematu;
- odniesienie do obwieszczenia o włączeniu kwalifikacji oraz decyzji administracyjnej o nadaniu uprawnień do certyfikowania przez MS,
- regulamin walidacji,
- terminy i miejsca przeprowadzenia walidacji,
- wskazanie kwoty za przeprowadzenie walidacji,
- odnośnik do rejestracji na walidację,

- lista obszarów poruszanych na części praktycznej,
- wskazanie aktów prawnych/zakresu,
- filmik,
- opis spodziewanych "korzyści",
- porównanie do kwalifikacji uregulowanej.

## **2.2 Rejestracja**

Rejestracja odbywa się wyłącznie online. Przed walidacją kandydaci wnoszą opłatę.

Podczas rejestracji przekazują takie dane jak: imię i nazwisko, data urodzenia, adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail, ewentualny nr NIP, jeśli kandydat chce otrzymać fakturę na firmę. Ponadto podczas rejestracji kandydaci przedstawiają dokumenty wskazane w punkcie 1.2. Warunki przystąpienia do walidacji.

Podczas rejestracji kandydat dokonuje też wyboru terminu, w którym chce przystąpić do walidacji. Wszystkie zaplanowane terminy, na które są wolne miejsca, będą widoczne w systemie do rejestracji na walidację.

Kandydat zaznacza też informację czy w ciągu ostatniego roku brał udział w szkoleniach organizowanych przez ZBPO (na podstawie tej deklaracji ZBPO zweryfikuje kto może być asesorem dla danej osoby – w oparciu o listy uczestników swoich szkoleń).

Co najmniej 7 dni przed terminem walidacji następuje potwierdzenie lub odwołanie (przeniesienie/zmiana terminu np. z powodu zbyt małej liczby zgłoszeń, aby mogła się odbyć walidacja, muszą zgłosić się co najmniej 4 osoby). Planuje się w każdym kwartale walidację w 3 lokalizacjach, po jednej walidacji w miesiącu.

## **2.3 Koszt nabycia kwalifikacji**

Orientacyjny koszt uzyskania kwalifikacji: 1680 zł, z czego 1400 zł. wynosi część praktyczna, a 280 zł część teoretyczna. Opłata wnoszona jest przelewem przed przystąpieniem do walidacji. Opłata za certyfikat wliczona jest w cenę walidacji.

W przypadku poprawek, kwoty, które musi uregulować kandydat to:

- 1400 zł. za część praktyczną,
- 200 zł. za część teoretyczną.

## **3. Walidacja – etapy i metody walidacji**

### **3.1 Identyfikowanie (proces i wykorzystywane metody)**

Identyfikowanie odbywać się będzie za pomocą:

- strony www IC,
- konsultacji z doradcą walidacyjnym (spotkanie zdalne).

Na stronie WWW zostanie umieszczone narzędzie do identyfikacji efektów uczenia się niezbędnych do potwierdzenia kwalifikacji w procesie walidacji.

Elementy zawarte na stronie www:

- zakres wiedzy i umiejętności,
- przykładowe pytania z testu,
- materiały edukacyjne (filmiki - wywiad z doradcami, jak wygląda w praktyce praca doradcy),
- formularz do samooceny. W wyniku wypełnienia formularza, kandydatowi przedstawione zostanie jedna z 3 ścieżek wskazówek: 1. "dużo pracy przed Tobą", 2. "warto coś uzupełnić- wskazanie co należy uzupełnić", 3. "możesz przystępować do walidacji".

### **Doradca walidacyjny:**

Instytucja certyfikująca zapewnia wsparcie doradcy walidacyjnego w cenie 100 zł (opłata nie jest wliczona w cenę walidacji). Porada nie odbywa się w wyniku dyżurów, tylko w razie potrzeby zgłoszonej przez kandydata. IC zobowiązuje się, że w ciągu 7 dni od zgłoszenia zostanie zorganizowana konsultacja osobista lub zdalna. Doradca walidacyjny udziela porady zindywidualizowanej, w przeciwieństwie do tej, jaką może uczestnik uzyskać ze strony www. Po odbytym spotkaniu doradca sporządza notatkę z działania.

Doradca walidacyjny musi spełniać następujące warunki:

- poświadczony min. 5-cio letnie doświadczenie w poradnictwie obywatelskim;
- znajomość metod stosowanych podczas walidacji.

### **Podczas etapu identyfikowania zaleca się stosowanie następujących metod:**

- wywiad swobodny połączony z prezentacją materiałów na temat praktyki poradnictwa obywatelskiego,
- analiza wyników narzędzia do samooceny,
- case study - analiza filmów z konkretnymi przypadkami z konsultacji - kandydat proponuje potencjalną poradę, a doradca udziela mu informacji zwrotnej,
- scenki z doradcą walidacyjnym, który wciela się w rolę klienta.

Rejestracja na spotkanie z doradcą walidacyjnym odbywa się za pośrednictwem systemu rejestracji na walidację (kandydat musi najpierw założyć konto w systemie, następnie może zarejestrować się na spotkanie z doradcą walidacyjnym lub od razu na walidację).

Na co najmniej jeden dzień przed spotkaniem z doradcą walidacyjnym kandydat wypełnia i przesyła ankietę, która pomoże doradcy przygotować się do spotkania.

Ankieta zawiera pytania dotyczące:

- celu przystępowania do walidacji;
- doświadczeń zawodowych w obszarze kwalifikacji;
- celu spotkania z doradcą;
- tematów, jakie dana osoba chciałaby poruszyć na spotkaniu.

Po spotkaniu doradca sporządza protokół (w formie krótkiej notatki), który zawiera:

- informacje o dacie, godzinie spotkania, dane doradcy i kandydata;

- informację o poruszanych tematach;
- informację o dalszych krokach, jakie zostały zalecone kandydatowi;
- ewentualne wskazówki dla IC dotyczące tego w jaki sposób można poprawić zakres informacji na stronie www (wnioski doradcy z rozmowy z kandydatem).

## **3.2 Dokumentowanie**

Nie przewiduje się podczas walidacji zastosowania metody analizy dowodów i deklaracji, więc nie ma wymagań odnośnie tego etapu.

## **3.3. Weryfikacja efektów uczenia się**

### **3.3.1 Metody i narzędzia wykorzystywane podczas weryfikacji efektów uczenia się**

**Efekty uczenia weryfikuje się z wykorzystaniem następujących metod:**

- test teoretyczny w wersji papierowej, zawierający pytania zamknięte oraz pytania otwarte,
- obserwacja w warunkach symulowanych,
- rozmowa z komisją (rozmowa pełni funkcję dyskusji z komisją).

### **3.3.2 Przebieg weryfikacji efektów uczenia się i sposób jej organizacji**

Weryfikacja składa się z dwóch części: pierwszej - teoretycznej i drugiej - praktycznej.

W części teoretycznej wykorzystywana jest metoda testu teoretycznego, a sprawdzeniu podlegają efekty uczenia się z Zestawu 01.

W części drugiej wykorzystywana jest metoda obserwacji w warunkach symulowanych (symulacja rozmowy z klientem – dwie części rozmowy, pomiędzy nimi przygotowanie zindywidualizowanego planu działania), a sprawdzeniu podlegają efekty uczenia się z Zestawu 02. Rozmowa z komisją jest stosowana komplementarnie do innych metod. Obie części weryfikacji odbywają się stacjonarnie.

Test teoretyczny w wersji papierowej, zawierający pytania zamknięte i otwarte. Część 2 weryfikacji odbywać się będzie bezpośrednio po części 1. Potencjalne miejsca: Warszawa, Metropolia Śląska, Trójmiasto.

Po symulacji oraz sporządzeniu planu działania, kandydat rozmawia z komisją, która może dopytać go o kryteria weryfikacji oceniane podczas rozmowy oraz na podstawie planu a także zadaje pytania dotyczące kryteriów weryfikacji do Efektu 5 z Zestawu 2.

### **Przebieg walidacji**

Walidacja odbywa się w ciągu jednego dnia. Jedna trzyosobowa komisja może podczas jednego dnia przeprowadzić walidację dla maksymalnie 6 osób (część teoretyczną oraz praktyczną).

**Osoby zaangażowane w przeprowadzenie walidacji:**

- 2 asesorów przeprowadzających razem część praktyczną,
- 1 osoba biorąca udział w scenkach, odgrywająca rolę osoby korzystającej z pomocy doradcy obywatelskiego (optymalnie: osoba posiadająca przygotowanie aktorskie), która jest przygotowana do odegrania scenek (zna scenariusze oraz otrzymała wytyczne na temat sposobu zachowania oraz informacji, jakie ma podawać osobie udzielającej jej porady podczas symulacji),
- 1 asesor sprawdzający pisemne prace kandydatów (pytania otwarte w części teoretycznej) – ta osoba nie musi przebywać w miejscu walidacji – prace do sprawdzenia mogą trafić do niej po dniu przeprowadzania walidacji (wysyłka skanów prac mailem),
- 1 osoba pełniąca rolę asystenta technicznego – odpowiada za przeprowadzenie części testowej – wydaje i zbiera arkusze, kontroluje czas, sprawdza tożsamość kandydatów oraz organizację części praktycznej – pilnuje czasu i harmonogramu walidacji, udostępnia kandydatom miejsce (stanowisko z komputerem) gdzie mogą przygotowywać plan działania, pilnuje czasu, drukuje przygotowany plan działania potrzebny w dalszej części symulacji.

Kandydaci przychodzą na walidację na umówioną godzinę – czas walidacji dla jednego kandydata to 4 godziny. Kolejność przystępowania do poszczególnych części walidacji zależy od godziny, o której kandydat rozpoczyna walidację – jeśli przychodzi na godziny poranne to zaczyna od symulacji a potem pisze test, jeśli przychodzi na godziny popołudniowe wówczas zaczyna do testu a następnie przystępuje do symulacji.

**Godziny walidacji dla kolejnych kandydatów:**

- Kandydat 1 | symulacja 8.30-11.15, test 11.30-12.30
- Kandydat 2 | symulacja 9.30-12.15, test 12.30-13.30
- Kandydat 3 | test: 11.15-12.15, symulacja 12.30-15.15
- Kandydat 4 | test: 12.00-13.00, symulacja 13.20-16.15
- Kandydat 5 | test: 15.00-16.00, symulacja 16.30-19.15
- Kandydat 6 | test: 16.00-17.00, symulacja 17.30-20.15

Kandydaci zobowiązani są stawić się co najmniej 15 minut przed godziną rozpoczęcia jest to czas przeznaczony na sprawdzenie tożsamości kandydatów oraz przygotowanie się do walidacji.

Czas egzaminów kolejnych osób jest tak zaplanowany, żeby 2 asesorów przeprowadzających część praktyczną miało po zakończeniu każdej z części czas (15 minut) na uzgodnienie oceny kandydatów oraz wypełnienie arkuszy ocen. Asesorzy mają także trzy półgodzinne przerwy w ciągu dnia, przeznaczone na odpoczynek i spożycie posiłków.

Zarówno osoby zaangażowane w przeprowadzenie walidacji jak i kandydaci będą mieli zapewnione napoje (woda, kawa, herbata).

Miejsce przeprowadzania walidacji będzie składało się co najmniej z dwóch wydzielonych pomieszczeń (jedno pomieszczenie, w którym odgrywane są scenki, drugie pomieszczenie, gdzie przeprowadzany jest test oraz gdzie kandydaci opracowują plan działania, wyposażone



w 2 komputery oraz drukarkę). Niezbędne będzie także zapewnienie miejsca, gdzie kandydaci mogą oczekiwać na kolejne części walidacji, odpocząć, mają dostęp do napojów.

### **Efekty części teoretycznej**

W części teoretycznej sprawdzane są wszystkie kryteria uczenia się z Zestawu 1: Podstawy teoretyczne poradnictwa obywatelskiego.

Test będzie składał się z zamkniętych pytań do części kryteriów oraz z kilku pytań otwartych. Kandydaci będą mieli 60 minut na napisanie tej części. Podczas pisania testu nie można opuszczać sali ani korzystać z pomocy. Kandydaci powinni mieć wyciszone i schowane telefony. Nad prawidłowym przebiegiem części teoretycznej czuwa osoba pełniąca rolę asystenta technicznego. Prace mogą być zakodowane. Po ich oddaniu są przesyłane do oceny do asesora, którego w dniu walidacji nie ma na miejscu – sprawdza on prace w terminie do 7 dni i wyniki przekazuje do Instytucji Certyfikującej a te przesyła je kandydatowi razem z wynikami części praktycznej.

Kandydaci, którzy nie zaliczyli części teoretycznej i przystępują do poprawki mogą dopisać się dowolnie wybranego terminu walidacji – wówczas stawiają się na umówioną godzinę i piszą część teoretyczną pod opieką osoby pełniącej rolę asystenta technicznego. Taki kandydat nie 'zajmuje' jednego z 6 miejsc na walidację dostępnego w danym terminie. Przed przystąpieniem do poprawki części teoretycznej kandydat rejestruje się na nią w systemie informatycznym oraz wnosi opłatę za poprawkę teorii (200 zł).

Część praktyczna to symulacja, na którą składają się dwie części rozmowy z klientem, opracowanie planu działania oraz rozmowa z komisją. Symulacja dla każdego z kandydatów trwa 3 godziny i składają się na nią:

- Wprowadzenie – przedstawienie i omówienie z kandydatem przebiegu symulacji, wylosowanie numeru zadania (scenariusza odgrywanego przez aktora) – 5-10 minut.
- Rozmowa z klientem (część 1 – diagnostyczna) – 30 minut, podczas których kandydat ma zadania:
  - zawarcie kontraktu;
  - wyjaśnienie przebiegu rozmowy i roli doradcy, zasad udzielania porady;
  - ustalenie oczekiwań klienta;
  - przeprowadzenie wywiadu - identyfikacja obszarów problemowych, potrzeb i sytuacji klienta; podsumowuje rozmowę.
- Stworzenie planu działania – 60 minut (w sali z dostępem do komputera z Internetem), który jest sporządzany na udostępnionym wzorze, zawierającym określone pola do uzupełnienia właściwych danych (w tym skategoryzowanie porady, zgodnie z otrzymaną instrukcją oraz anonimizacja danych).
- Rozmowa z klientem (część 2 – omówienie planu i stworzenie wspólnie pisma) – 30 minut, podczas których kandydat ma zadania:
  - wyjaśnienie planu i konsekwencji proponowanych działań;
  - wskazanie uprawnień i obowiązków klienta;
  - stworzenie wspólnie prostego pisma i instrukcje dla klienta co do dalszego postępowania
  - umówienie się na dalsze kroki (np. jakie dokumenty ma dostarczyć klient, co przygotowuje doradca);
  - wyjaśnienie możliwości skorzystania z pomocy innych instytucji/podmiotów;
  - podsumowanie rozmowy.

- Rozmowa z komisją (2 asesorów) – 15 minut, podczas której:
  - asesorzy zadają pytania dotyczące Efektu 5 Prowadzi dokumentację świadczonej porady obywatelskiej;
  - asesorzy mogą dopytać o wszelkie kwestie związane z przebiegiem rozmów oraz planem.

Oceniane kryteria weryfikacji są przypisane do poszczególnych części symulacji, przy czym asesorzy o wszystkie z nich mogą dopytać także podczas rozmowy.

Po rozmowie asesorzy mają 15 minut na uzgodnienie oceny i wypełnienie karty oceny – wypełniają ją wspólnie, ale podczas symulacji każdy z nich ma dostępną swoją kartę, na której mogą robić notatki. Na karcie oceny asesorzy mogą zapisać uwagi – np. wskazać o które kryteria weryfikacji dodatkowo dopytywali kandydata a w przypadku niepotwierdzenia kryterium weryfikacji wpisują uzasadnienie, wskazując na konkretne kryteria oceny, przyjęte w IC.

Lista kryteriów weryfikacji wraz ze wskazaniem w której części są weryfikowane

Efekt uczenia się	Kryterium weryfikacji	Rozmowa z klientem (część 1)	Plan działania	Rozmowa z klientem (część 2)	Rozmowa z komisją
Efekt 1: Zawiera wstępny kontrakt z klientem	informuje o zasadach udzielania porad obywatelskich	X			
	przedstawia warunki udzielenia porady	X			
Efekt 2: Identyfikuje potrzeby i oczekiwania klienta	wymienia rodzaj informacji, które należy uzyskać od klienta	X			
	uzyskuje informacje od klienta o jego problemach, zasobach, deficytach i sytuacji społeczno-ekonomicznej	X			
	diagnozuje problemy	X	X		
	ustala oczekiwania klienta, ustala stan faktyczny sytuacji klienta	X			
	wraz z klientem ustala priorytety i obszary problemowe wymagające wsparcia	X			
	wskazuje uprawnienia i obowiązki klienta				X
Efekt 3: Udziela porady obywatelskiej	podaje możliwe sposoby rozwiązania problemu oraz jego skutki (np. negatywne i pozytywne następstwa)			X	
	przygotowuje wraz z klientem pisma/dokumenty (np. pismo urzędowe, sądowe)			X	
	wyjaśnia treść dokumentów z jakimi przychodzi klient	X			
	edukuje w zakresie obowiązków i praw przysługujących klientowi, a także w zakresie sposobów, terminów i skutków działań lub zaniechań w zakresie ich realizacji				X
	aktywizuje klienta do samodzielnego działania poprzez zapewnienie jego udziału w				X

	wyborze celu i sposobu postępowania				
	wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej			X	
	podsumowuje rozmowę	X		X	
Efekt 4: Tworzy zindywidualizowany plan działania	korzysta z baz danych aktów prawnych		X		
	opracowuje zindywidualizowany plan działania, zawierający: – wskazanie podstawy prawnej propozycji rozwiązań, – terminy, harmonogram, – obszary problemowe (spriorytetyzowane), – propozycje rozwiązań i ich konsekwencje, – sposoby monitorowania efektów, – inne zasoby wsparcia		X		
Efekt 5: Prowadzi dokumentację świadczonej porady obywatelskiej.	wypełnia kartę sprawy klienta w zakresie obejmującym opis problemu i opis świadczonej porady		X		
	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)		X		
	dokonuje anonimizacji danych		X		
	wyjaśnia cele tworzenia dokumentacji;				X
	omawia elementy karty sprawy klienta				X
	omawia przepisy o ochronie danych osobowych				X
Efekt 6: Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem	wita i żegna się z klientem	X		X	
	w rozmowie z klientem stosuje techniki komunikacji interpersonalnej (np. parafrazowanie, pytania otwarte, pytania zamknięte, uzyskiwanie informacji zwrotnej, zachęty)	X		X	
	dostosowuje przekaz do klienta	X		X	

Przebieg weryfikacji jest dokumentowany na protokole, który sporządza asystent techniczny. Są w nim zamieszczone ewentualne uwagi do przebiegu walidacji – zarówno ze strony osoby ją prowadzącej jak i każdego z kandydatów. Kandydaci są instruowani, że jeśli nie zgłaszają uwag do przebiegu podczas walidacji, wówczas nie będą mieli podstaw do składania odwołania, powołując się na trudności, jakie napotkali podczas walidacji (np. hałas, warunki uniemożliwiające pracę).

## Wynik weryfikacji

Kandydaci otrzymują wynik weryfikacji w ciągu 7 dni. Wynik zamieszczany jest w systemie informatycznym a kandydat na maila otrzymuje powiadomienie o tym, że wynik jest już dostępny w systemie.

W przypadku uzyskania wyniku pozytywnego kandydat dostaje także wiadomość, że certyfikat otrzyma w terminie 14 dni (pocztą –oryginał oraz mailem – wersję elektroniczną).

W przypadku niepotwierdzenia kryteriów weryfikacji kandydat otrzymuje na wyniku wskazanie, które z kryteriów weryfikacji nie zostały potwierdzone a także informację o możliwych dalszych krokach (złożeniu wniosku o uzasadnienie oceny, ewentualnym złożeniu odwołania lub zapisaniu się na poprawkę). Jeśli kandydatowi udało się potwierdzić jeden zestaw uczenia się w całości, wówczas na wyniku jest także informacja o tym do kiedy jest on ważny (przez 1 rok – jeśli w tym czasie kandydat nie zaliczy także drugiego z zestawów uczenia się, wówczas musi rozpocząć walidację od początku).

Poprawka części praktycznej wymaga wniesienie opłaty za część praktyczną oraz zapisania się w systemie informatycznym na kolejny termin praktyki.

## **5. Uznawanie i akumulowanie osiągnięć**

### **4.1 Zasady uznawania osiągnięć potwierdzonych przez inną instytucję**

Nie jest możliwe uznawanie osiągnięć z innych instytucji certyfikujących ze względu na specyfikę i złożoność wiedzy, umiejętności i kompetencji sprawdzanych podczas uzyskiwania certyfikatu doradcy obywatelskiego poza systemem regulowanym.

### **4.2 Etapowe gromadzenie (akumulowanie) osiągnięć**

Część teoretyczna jest ważna rok od uzyskania pozytywnego wyniku.

IC nie planuje wydawania zaświadczeń, informacje o zaliczeniu konkretnej części będą przechowywane w IC, dopiero na wniosek kandydata będzie wydawane zaświadczenie, w momencie, gdy będzie chciał iść do innej IC

## **6. Certyfikacja**

Certyfikat będzie wydawany w formie papierowej, istnieje możliwość otrzymania duplikatu w razie potrzeby. Certyfikat wydawany jest w języku polskim. Będzie się na nim znajdować imię i nazwisko, data wydania, numer certyfikatu, termin ważności, nazwa i logo instytucji certyfikującej, logo PRK. Certyfikat każdorazowo będzie zapisywany w rejestrze certyfikatów.

Kandydaci będą także otrzymywali elektroniczną wersję certyfikatu (plik pdf), jednak nie będzie on opatrzony podpisem elektronicznym – jest to tylko zapis pliku z certyfikatem do wydrukowania.

## **2. Procedury odwoławcze**

IC przewiduje możliwość złożenia odwołania. Odwołanie składane jest na udostępnionym na stronie www wzorze dokumentu.

Pierwszym krokiem do złożenia odwołania jest złożenie wniosku o uzasadnienie negatywnej oceny. Kandydat ma to 7 dni (wniosek wysyła mailem). Instytucja Certyfikująca w ciągu 7 dni ma obowiązek wysłać kandydatowi uzasadnienie negatywnej oceny (sporządzane na podstawie zapisków asesorów w protokole oceny).

Od momentu otrzymania uzasadnienia oceny, kandydat ma 7 dni na złożenie odwołania (na udostępnionym formularzu), który przesyła drogą elektroniczną.

Odwołanie rozpatrywane jest w terminie 14 dni roboczych, przez dwuosobową komisję, w skład której wchodzi: jeden z asesorów obecny podczas walidacji oraz jedna osoba spełniająca wymogi dla asesora, która nie brała udziału w ocenie tego kandydata podczas walidacji.

O odwołaniu kandydat jest informowany w regulaminie. W regulaminie znajdzie się informacja, że o nieodpowiednich warunkach przeprowadzania procesu walidacji (technicznych) musi kandydat komisję informować na bieżąco (w trakcie walidacji). Odwołanie możliwe tylko od wyniku samej weryfikacji a nie od warunków technicznych.

Istnieje możliwość odwołania się od wyniku części teoretycznej i praktycznej.

### **Część teoretyczna**

IC nie przewiduje możliwości odwołania od pytań zamkniętych. W przypadku pytań otwartych, odwołanie może dotyczyć sytuacji, gdy zdaniem kandydata pytanie zostało sformułowane niejasno lub jeśli kandydat uważa, że odpowiedział na nie w sposób pełny i prawidłowy.

Część teoretyczna powinna być ponownie oceniona przez 2 osoby, które wcześniej nie oceniały tego kandydata (nie wiedzą też kogo oceniają oraz kto poprzednio oceniał). Wyciąga się średnią arytmetyczną z oceny 2 osób oceniających.

### **Część praktyczna**

Podstawą do rozpatrzenia odwołania jest nagranie dyktafonem bądź kamerą (w regulaminie walidacji musi być zawarta zgoda na nagrywanie) z przebiegu obserwacji w warunkach symulowanych. Jeśli kandydat chce odsłuchać nagranie z dyktafonu, to może zwrócić się o to do instytucji – jest ono udostępniane w siedzibie IC (nie jest wysyłane mailem albo udostępniane zdalnie). Kandydat odsłuchuje je w obecności przedstawiciela IC.

### **Efekty odwołań:**

Komisja może zmienić decyzję walidacyjną na pozytywną, kiedy okaże się, że kandydat jednak zaliczył efekty uczenia się, od których się odwoływał.

Komisja może uznać odwołanie poprzez umożliwienie ponownego podejścia do walidacji (np. jeżeli pojawią się błędy merytoryczne).

### **3. Wewnętrzna organizacja procesu walidacji – zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia procesu walidacji i certyfikowania**

#### **7. 1. Struktura IC (IC-IW)**

Podmiot będzie walidował samodzielnie w 3 różnych lokalizacjach. IC nie przewiduje zlecania całości lub części walidacji Instytucji Walidującej.

#### **7.2 Niezbędne zasoby materialne**

Instytucja certyfikująca musi zapewnić:

- dostęp dla uczestników walidacji do aktów prawnych;
- osobę przygotowaną do odegrania scenek, np. aktor, statysta, członek komisji;
- wzory planu działania do wypełnienia oraz opis sposobu rejestracji danych, na podstawie którego kandydat ma dokonać kategoryzacji porady;
- dyktafon do nagrywania praktycznej części weryfikacji.

### **4. Wewnętrzna organizacja procesu walidacji – kadry zaangażowane w proces walidacji**

#### **8.1 Określenie odpowiedzialności ciał kolegialnych/osób za poszczególne działania**

##### Zarząd ZBPO

- powołanie Rady Ekspertckiej,
- zlecenie przygotowania sprawozdania z działalności Radzie Ekspertckiej,
- zlecenie wypełniania wymogów Ustawy o ZSK w zakresie sprawozdawczości kwartalnej i dwuletniej oraz odprowadzania 3% przychodów z tytułu walidacji i certyfikacji do skarbu państwa,
- przekazywanie ww. dokumentów,
- kontakt z PZZJ oraz ministrem właściwym,
- powoływanie koordynatora technicznego,
- zlecenie podjęcia działań promocyjnych związanych z nadawaniem kwalifikacji przez koordynatora technicznego.

### Rada ekspercka

- czuwanie nad zapewnieniem jakości procesów walidacji,
- weryfikacja kompetencji asesorów, aktorów, doradcy walidacyjnego,
- monitorowanie procesu walidacji oraz zlecenie ewaluacji wewnętrznej (nie rzadziej niż raz na trzy lata),
- powołanie komisji odwoławczej,
- powoływanie komisji walidacyjnej,
- tworzenie ankiet dla uczestników po walidacji oraz analiza ich wyników,
- dokonywanie zmian w procedurach walidacji po uwagach uczestników (z arkusza uwag).

### Grupa merytoryczna

- tworzenie baz pytań teoretycznych,
- tworzenie scenariusza części praktycznej,
- aktualizacja treści pytań/czuwanie nad aktualnością przepisów prawnych,
- sporządzenie treści na stronę internetową.

### Komisja weryfikacyjna (walidacyjna)

- ocena testów teoretycznych,
- nadzór nad przebiegiem części praktycznej,
- weryfikacja umiejętności uczestników walidacji w części praktycznej,
- podejmowanie decyzji walidacyjnej,
- podpisywanie certyfikatów,
- udział w procesie odwoławczym (jeden z członków),
- przygotowanie sali i stanowisk do części praktycznej,
- potwierdzenie tożsamości,
- przygotowanie organizacyjne części praktycznej lub wynajem sali do części praktycznej,
- analiza wpisanych uwag merytorycznych uczestników (z ankiet) (wpisanych do arkusza uwag).

### Koordynator techniczny

- ustalanie list uczestników na dany termin,
- realizacja działań promocyjnych zleconych przez Zarząd ZBPO,
- bieżący kontakt z kandydatami/uczestnikami walidacji,
- skompletowanie dokumentacji i oświadczeń elektronicznych,
- dodawanie bieżących aktualności na stronie internetowej i dot. walidacji,
- drukowanie i ewidencja certyfikatów;
- wysyłka/ przekazanie certyfikatów uczestnikom walidacji;
- archiwizacja dokumentów związanych z walidacją.

### Doradca walidacyjny

- prowadzenie rozmów z osobami zainteresowanymi walidacją,
- doradztwo w niejasnych kwestiach w zakresie przebiegu walidacji,
- doradztwo w identyfikowaniu kompetencji i umiejętności kandydata,
- doradztwo w zakresie uzupełnienia kompetencji i umiejętności kandydata (wskazywanie co zrobić dalej).

### 2 osobowa Komisja odwoławcza

- rozpatrywanie odwołań,
- uznawanie odwołań,
- rekomendacje/sugestie w zakresie zmiany pytań, podniesienia kompetencji osób zatrudnionych w procesie walidacji,
- rekomendacje w zakresie uznania odwołania/ponownego podejścia.

## **8.2 Szczegółowy opis kompetencji osób oraz sposoby ich weryfikacji**

### Rada Ekspertka (minimum 2 osoby)

(Do regulaminu zapis o rotacyjnym charakterze członków rady eksperckiej. Ewentualnie jeden członek stały, a reszta rotacyjnie.)

- wykształcenie wyższe magisterskie (kwalifikacja pełna z poziomem 7 PRK),
- doświadczenie w zakresie przeprowadzania ewaluacji,
- znajomość zasad ZSK.

### Grupa merytoryczna (minimum 2 osoby)

- wykształcenie wyższe magisterskie (kwalifikacja pełna z poziomem 7 PRK),
- minimum 500 godz. udokumentowanego doświadczenia w obszarze poradnictwa obywatelskiego zdobytego w ciągu ostatnich 5 lat,
- znajomość zasad ZSK.

### Koordynator techniczny

- znajomość specyfiki doradztwa obywatelskiego,
- umiejętność dobrej organizacji pracy,
- umiejętności interpersonalne na wysokim poziomie,
- umiejętność pracy z ludźmi w sytuacjach stresowych.

### Komisja weryfikacyjna (walidacyjna)

Składa się z minimum trzech osób.

Każdy z członków komisji spełnia poniższe warunki, posiada:

- wykształcenie wyższe magisterskie (kwalifikacja pełna z poziomem VII PRK),
- minimum 500 godz. udokumentowanego doświadczenia w obszarze poradnictwa obywatelskiego zdobytego w ciągu ostatnich 5 lat,
- pełną zdolność do czynności prawnych.

### Doradca walidacyjny

- poświadczony min. 5-letnie doświadczenie w poradnictwie obywatelskim,
- znajomość metod stosowanych podczas walidacji,
- umiejętności interpersonalne na wysokim poziomie,
- umiejętność weryfikacji kompetencji kandydatów,
- znajomość specyfiki ZSK,
- znajomość regulaminu IC.

### 2-osobowa komisja odwoławcza



W skład komisji wchodzi jeden z asesorów obecny podczas walidacji oraz jedna osoba spełniająca wymogi dla asesora, która nie brała udziału w ocenie tego kandydata podczas walidacji (obydwoje muszą spełniać warunki dla członka komisji walidacyjnej).

## **9. Zasady gromadzenia i przetwarzania dokumentów z przebiegu procesów w instytucji**

Dokumenty powstałe w trakcie walidacji:

- Zestaw pytań do testu teoretycznego (plus klucz oceny do testu),
- Baza pytań testowych,
- Arkusz obserwacji (plus treść zadań oraz instrukcja oceny),
- Arkusz procedury odwoławczej,
- Elektroniczna ewidencja/ baza wydanych certyfikatów,
- Zbiorczy protokół z weryfikacji, podpisany przez przewodniczącego i asesora,
- Skany/pdf wydanych certyfikatów,
- Listy uczestników (termin, miejsce),
- Listy obecności z podpisami,
- Nagrania z dyktafonu z walidacji,
- Decyzje wydane w toku odwołania,
- Wypełnione arkusze testów.

Przechowywanie wytworzonych dokumentów przez 5 lat, w sposób bezpieczny i uniemożliwiający dostęp osób postronnych.

## **10. Wewnętrzne zapewnianie jakości**

### **10.1 Rozdzielność procesów kształcenia od walidacji**

IC prowadzi szkolenia, zakończone egzaminem, osoba które kończy się wydaniem certyfikatu. IC zapewni rozdzielność szkolenia od walidacji.

#### **Rozdzielność w wymiarze osobowym**

Podczas rejestracji kandydat deklaruje, jeżeli uczestniczył w szkoleniu dotyczyło obszaru doradztwa obywatelskiego, kto z ekspertów ZBPO go szkolił w ciągu ostatniego roku. Kandydat wskazuje konkretne nazwisko trenera - ma podaną kafeterię odpowiedzi. W przypadku gdy kandydat zadeklaruje, że brał udział w szkoleniu, IC wyklucza danego wykładowcę z oceny konkretnego kandydata.

#### **Rozdzielność procesowa**

W walidacji może wziąć udział każdy, kto spełnia warunki wstępne, a nie tylko absolwenci szkolenia przeprowadzanego przez ZBPO. Każdy ma dostęp do informacji zawartych na stronie www. w takim samym zakresie. Terminy będą publicznie dostępne, ponieważ żaden z uczestników walidacji nie jest traktowany w sposób preferencyjny.

## **10.2 Zapobieganie konfliktowi interesów**

Członkowie komisji walidacyjnej na 7 dni przed terminem walidacji zobowiązani są do weryfikacji listy uczestników ze względu na: pokrewieństwo, powinowactwo, zależności finansowej oraz zawodowej.

Jeżeli zauważą, że wystąpi konflikt interesów, zobowiązani są do złożenia oświadczenia o wykluczeniu z komisji walidacyjnej dla tej konkretnej walidacji.

## **10.3 Monitoring i ewaluacja**

### **Cel i przedmiot monitoringu**

Celem monitoringu jest systematyczne zbieranie danych służących zapewnieniu skuteczności i poprawności oraz stałemu doskonaleniu procesów certyfikacji i walidacji. Przedmiotem monitoringu jest proces walidacji oraz certyfikacji.

### **Sposoby, metody, narzędzia monitoringu**

IC deklaruje, że będzie zbierało w ramach monitoringu następujące dane:

- z ankiet dot. jakości przeprowadzonej walidacji (ocena zrozumiałości pytań, ocena klarowności części teoretycznej, ocena stosunku asesorów do osób przystępujących do certyfikacji, ocena warunków technicznych wypełniane przez uczestników po każdym procesie walidacji,
- reagowanie na bieżąco na merytoryczne uwagi uczestników oraz uwagi dotyczące rejestracji,
- nagrania z dyktafonu,
- analiza wyników ankiet,
- analiza nagrań z dyktafonu z przebiegu walidacji (w razie odwołań - zawsze oraz wrywkowo, na zasadzie losowań przez Radę Ekspertką),
- analiza treści odwołań,
- analiza e-maili od uczestników,
- terminowość dostarczania i rozliczania dokumentów finansowych

Zebrane dane będą analizowane na bieżąco, a raz do roku przygotowywany i przedstawiany będzie Zarządowi raport opisujący statystyki, uwagi i zalecenia.

### **Podmiotowa odpowiedzialność za monitoring**

Za prowadzenie monitoringu odpowiedzialna będzie osoba wyznaczona imiennie przez Zarząd IC.

### **Obszary ewaluacji, główne cele i pytania**

Obszary ewaluacji:

1. Promocja.

2. Doradztwo dla kandydatów (uzyskiwane informacje, analiza kompetencji).
3. Organizacja walidacji (kadry, warunki lokalowe, materiały).
4. Przebieg walidacji (postawa asesorów, rozwiązywanie problemów w trakcie, system oceny).
5. Komunikacja (wewnątrz IC oraz pomiędzy kandydatem a IC).
6. Procedura odwoławcza.

Celem ewaluacji jest zapewnienie skuteczności i poprawności oraz stałe doskonalenie procesów certyfikacji i walidacji.

Ewaluacja ma odpowiedzieć na następujące pytania:

- Jakie są mocne strony IC w każdym z ewaluowanych obszarów?
- Jakie są słabe strony IC w każdym z ewaluowanych obszarów?
- Co trzeba udoskonalić, jakie działania podjąć w każdym z ewaluowanych obszarów?

### **Częstotliwość ewaluacji**

Dwa razy w roku w pierwszym roku działalności, następnie min. raz w roku.

### **Metody i narzędzia planowanej ewaluacji**

- przegląd dokumentacji dot. certyfikacji i walidacji,
- analiza ankiet od kandydatów,
- analiza wyników finansowych,
- ankietę i grupę dyskusyjną

### **Podmiot prowadzący ewaluację**

IC – ewaluacja wewnętrzna ze wsparciem osoby do prowadzenia dyskusji grupowej.

### **Procedura wdrożenia zaleceń ewaluacyjnych**

Na podstawie planu wdrożeniowy określającego listę planowanych zmian, harmonogram i odpowiedzialność poszczególnych osób.