



Polityka Poradnictwa

Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

Dodatek do Strategii Rozwoju Instytucjonalnego i Misyjnego na lata 2026 - 2030

1. Wprowadzenie

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium od 2018 roku realizuje poradnictwo prawne, psychologiczne, pedagogiczne i zawodowe, opierając się na pracy wolontariuszy oraz specjalistów. Celem niniejszej Polityki jest wdrożenie w działalności organizacji „Standardów poradnictwa”, wypracowanych przez Grupę Roboczą Kongresu Poradnictwa 2019 i przedstawionych na Kongresie Profesji i Zawodów Pomocowych (25 lutego 2020, Warszawa), przygotowanych pod auspicjami Narodowej Rady Rozwoju, Kancelarii Prezydenta RP i Narodowego Instytutu Wolności.

Dokument ten wprost odwołuje się do siedmiu kluczowych zasad: profesjonalizm, rzetelność, poufność, bezstronność, autonomia klienta, prawo odmowy, niekomercyjność usługi poradniczej.

2. Zakres stosowania

Polityka dotyczy i obowiązuje wszystkich członków, wolontariuszy, współpracowników Stowarzyszenia uczestniczących w udzielaniu poradnictwa:

- prawnego,
- obywatelskiego,

- psychologicznego,
- pedagogicznego,
- zawodowego,
- socjalnego,
- prozdrowotnego,
- rodzinnego,
- konsumenckiego.

3. Zasady poradnictwa

3.1. Profesjonalizm

Onboarding, mentoring, szkolenia, wymóg aktualizacji wiedzy.

3.2. Rzetelność

Dokumentowanie porad, opieranie się na sprawdzonych źródłach, checklisty rzetelności.

3.3. Poufność

Bezterminowa poufność, zgodność z RODO, informowanie o ograniczeniach poufności.

3.4. Bezstronność

Rejestr konfliktów interesów, zakaz obsługi stron tego samego sporu.

3.5. Autonomia klienta

Przedstawianie opcji, prosty język, wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami.

3.6. Prawo odmowy

Możliwość odmowy przy konflikcie interesów/agresji/żądaniu działań nielegalnych; obowiązek wskazania alternatywy.

3.7. Niekomercyjność

Poradnictwo wyłącznie nieodpłatne, zakaz autopromocji usług płatnych.

4. Procedury wdrożeniowe

- 1) Polityka poradnictwa – niniejszy dokument uchwalony przez Zarząd.
- 2) Regulamin pracy doradców – załącznik nr 1.
- 3) Wzory dokumentów: kontrakt doradczy, klauzula poufności, formularz odesłania, komunikat o odmowie.
- 4) Superwizja i szkolenia – min. 2 razy w roku, raport do Rady Programowej.

5) Audyt zgodności – co 6 miesięcy przegląd zgodności ze Standardami i ustawą o NPP/NPO.

5. Mierniki jakości

- 95% spraw udokumentowanych w systemie z podaniem źródeł prawa/psychologii
- 100% klientów informowanych o poufności
- 0 przypadków autopromocji usług płatnych
- $\geq 90\%$ klientów oceniających poradę jako „zrozumiałą”
- ≥ 10 instytucji w sieci przekierowań

6. Ryzyka i antidota

- ryzyko naruszenia poufności -> szkolenia RODO + audyt półroczny
- ryzyko komercjalizacji -> polityka niekomercyjności, monitoring komunikacji
- ryzyko niezgodności z ustawą NPP/NPO -> matryca zgodności + kwartalne przeglądy
- ryzyko utraty rzetelności -> obowiązek wskazywania źródeł i peer review

7. Postanowienia końcowe

Niniejsza Polityka wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Pro Civium i jest dokumentem wewnętrznym, a jednocześnie może być udostępniana jako załącznik do wniosków grantowych. Przyjęcie Standardów poradnictwa stanowi realizację rekomendacji Kongresu Poradnictwa 2019 i Kongresu Profesji i Zawodów Pomocowych 2020 oraz wpisuje się w priorytety Rządowego Programu Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych 2022–2033 /Uchwała Zarządu Stowarzyszenia z dn. 10.10.2025 roku, nr 09/10/2025/.