

Regulamin Poradni „Familiaris”

Rozdział 1 Przepisy ogólne



§1

Regulamin organizacyjny określa strukturę wewnętrzną poradni „Familiaris” oraz podstawowe zasady jej działania.

§2

Użyte w regulaminie organizacyjnym określenia oznaczają:

1. Poradnia – Poradnię „Familiaris”;
2. Konsultacja - informacja i porada udzielone live lub online, telefonicznie, e-mailowo lub przez komunikator, media społecznościowe bądź portal Polonijna Poradnia online;
3. Regulamin – niniejszy Regulamin organizacyjny;
4. Zasady przyjmowania klientów – Zasady przyjmowania klientów poradni „Familiaris”
5. Koordynator – Koordynator Poradni „Familiaris”;
6. Koordynator sektora – Koordynator specjalistycznego sektora;
7. Sektor – psychologiczny, socjalny, prawny, lekarski, metod rozpoznawani płodności, dla narzeczonych, dla małżeństw, dla seniorów, dla singli, wychowawczy, „po Stracie”, dla przyszły rodziców, uzależnień i coachingu, spotkań seniorów „Herbaciarnia”, Dryftu Młodych”, „Strefy Kobiet”;
8. biuro - biuro Poradni „Familiaris”;
9. Konsultant - członek poradni „Familiaris” zajmującego się udzielaniem porady: specjalista, doradca rodzinny, wolontariusz;
10. Klient – osoba, która zwraca się do poradni o udzielenie konsultacji albo osobę, której taka konsultacja jest lub została udzielona. Poradnia świadczy bezpłatną konsultacje zainteresowanym, którzy nie są w stanie ponieść kosztów wsparcia i pomocy bez uszczerbku dla niezbędnego utrzymania siebie i rodziny.

§3

1. Poradnia „Familiaris” zrzeszona jest w Stowarzyszeniu „Familiaris” i działa na podstawie wyznaczonych przez nie standardów.
2. Działalnością Poradni kieruje Koordynator.
3. Celem działalności Poradni jest:
 - (1) udzielanie informacji oraz porad zainteresowanym osobom fizycznym i organizacjom działającym w sferze pożytku publicznego;
 - (2) doskonalenie procesu kształcenia konsultantów, przez rozwijanie ich wiedzy i zasięgu oraz wiedzy o praktycznych aspektach funkcjonowania społeczeństwa na emigracji;
 - (3) kształtowanie wśród konsultantów świadomości wykonywania porad jako służby publicznej;
 - (4) jednostkami organizacyjnymi poradni są: sektory i biuro;
 - (5) działalność poradni obejmująca udzielanie informacji i wstępnych porad polega na nieodpłatnym ich udzielaniu przez Konsultanta osobom fizycznym przebywającym na emigracji;
 - (6) konsultacje obejmują ustalenie stanu faktycznego sprawy, z którą zwróci się do poradni zainteresowana osoba oraz sformułowanie wniosków określających właściwe w danej sprawie propozycje rozwiązań pomocowych;
 - (7) szczegółowe Zasady oraz tryb konsultacji określają zasady przyjmowania Klientów.

§4

1. Ryzyko związane z wykorzystaniem konsultacji uzyskanej w poradni ponosi wyłącznie osoba fizyczna lub organizacja działająca w sferze pożytku publicznego, która zwróciła się

o pomoc do Poradni. Podmioty te – przed konsultacją – powinny podpisać oświadczenie o akceptacji warunków udzielania konsultacji w Poradni.

2. Jeśliby wskutek udzielenia konsultacji zainteresowane osoby fizyczne oraz organizacje działające w sferze pożytku publicznego, adresaci takiej konsultacji, poniosłyby jakąkolwiek szkodę wszelka odpowiedzialność odszkodowawcza Stowarzyszenia „Familiaris”, Poradni „Familiaris”, Koordynatora, Koordynatorów sektorów i Konsultantów jest wyłączona.

3. Działalność Poradni jest objęta ubezpieczeniem od odpowiedzialności cywilnej.

4. Poradnia nie ponosi żadnej odpowiedzialności (finansowej, prawnej, rzeczowej, cywilnej) za decyzje klienta i skutki następujące po konsultacji.

§5

1. Członkami Poradni są: Koordynatorzy, Koordynatorzy specjalistycznych sektorów, Konsultanci.

2. Członkowie Poradni zobowiązani są do przestrzegania Regulaminu, Zasad przyjmowania klientów i innych zarządzeń koordynatora oraz dbania o dobre imię poradni.

Rozdział 2 Sekторы

§6

1. W poradni tworzone są sektory:

- (1) Poradnia szkoleniowa
- (2) Poradnia radcy prawnego
- (3) Poradnia socjalna
- (4) Poradnia terapeutyczno-psychologiczna
- (5) Poradnia „po Stracie”
- (6) Poradnia lekarska
- (7) rozpoznawania płodności
- (8) Poradnia dla singli
- (9) Poradnia dla narzeczonych
- (10) Poradnia dla przyszły rodziców
- (11) Poradnia małżeńska
- (12) Poradnia wychowawcza
- (13) Poradnia dla seniorów
- (14) Spotkania seniorów” Herbaciarnia”
- (15) Dryft Młodych
- (16) Strefa Kobiet

§7

1. Sektory tworzy i znosi Koordynator.

2. Koordynator winien być poinformowany o podejmowanych aktywnościach i projektach prowadzonych w ramach każdego sektora.

§8

1. Pracę sektorów i działających w jej ramach grup roboczych nadzoruje Koordynator sektora.

2. Do zadań Koordynatora sektora należy w szczególności:

- (1) ustalanie szczegółowych zasad działania sektora;
- (2) ustalanie szczegółowych zasad naboru Konsultantów;
- (3) nadzorowanie wykonywania obowiązków przez sektor, w tym terminowości sporządzania opinii;
- (4) nadzór nad przestrzeganiem przez konsultantów Regulaminu oraz Zasad przyjmowania Klientów;

- (5) Koordynatorzy sektora winni informować koordynatora o projektach, sytuacjach problemowych i negatywnych postach i opiniach wśród doradców, specjalistów, wolontariuszy

§9

1. Koordynator sektora decyduje o konsultacji i ich terminach. Podstawą decyzji o nie udzielenie konsultacji może być charakter danej sprawy lub zachowanie osoby zwracającej się o pomoc.
2. W toku prowadzenia konsultacji może także zostać podjęta decyzja o odmowie dalsze konsultacji ze względu na brak kompetencji. Decyzję taką podejmuje Koordynator sekcji w porozumieniu z Konsultantem. Decyzja ta nie wymaga uzasadnienia.
3. Odmawiamy udzielenia pomocy osobom nietrzeźwym.
4. Poradnia nie przyjmuje lub rezygnuje z prowadzenia konsultacji jeżeli następuje konflikt interesów.
5. W przypadku stwierdzenia, iż dana sprawa prowadzona jest w sposób niewłaściwy, Koordynator sektora odsuwa Konsultanta od prowadzenia sprawy.
6. Gdy okaże się, że Klient Poradni chce skorzystać z konsultacji w sposób niezgodny z jej celami i zasadami, Koordynator sekcji winien odmówić konsultacji. Następuje to również wtedy, gdy Klient Poradni utrudnia przebieg udzielnej konsultacji w szczególności odmawia udzielenia niezbędnych informacji określonych w § 4.

Rozdział 3 Biuro Poradni § 10

Biuro zapewnia obsługę administracyjno-techniczną Poradni.

§ 11

1. Biuro prowadzi Koordynator.
2. Koordynator może upoważnić (ustnie, a w uzasadnionych wypadkach – pisemnie) osobę wskazaną przez Koordynatora do wykonywania niektórych czynności należących do kompetencji Koordynatora np. w razie jego nieobecności.
3. Do zadań Koordynatora należy:
 - (1) organizacja pracy biura;
 - (2) odbywanie dyżurów telefonicznych;
 - (3) wstępna weryfikacja spraw wpływających do Poradni, kierowanie do odpowiedniej sekcji;
 - (4) umawianie doradcy / specjalisty/wolontariusza na spotkania z klientami, ustalanie dyżurów studentów sekcji oraz koordynacja spotkań;
 - (5) informowanie koordynatorów sekcji o naruszeniu obowiązków przez doradcę / specjalistę /wolontariusza;
 - (6) uczestnictwo w spotkaniach organizowanych koordynatorów sekcji;
 - (7) kontrola zużycia mienia i środków nietrwałych Poradni;
 - (8) rejestrowanie spraw wpływających do Poradni oraz prowadzenie dokumentacji administracyjnej Poradni;
 - (9) rejestrowanie korespondencji wpływającej do Poradni oraz prowadzenie korespondencji drogą tradycyjną oraz elektroniczną;
 - (10) współpraca projektowa
 - (11) administrowanie strony profilowej Poradni na Facebooku, Instagramie, strony internetowej Poradni, strony w miesięczniku „Nasze Słowo”
 - (12) dbanie o prawidłowy obieg dokumentacji;
 - (13) prowadzenie archiwum;
 - (14) opracowanie zbiorczych sprawozdań i raportów;

- (15) nawiązywanie współpracy i utrzymywanie kontaktów z innymi podmiotami, które udzielają bezpłatnych porad prawnych, współpraca z organizacjami rządowymi i pozarządowymi;
 - (16) dbanie o porządek w Poradni.
4. Poradnia prowadzi następujące ewidencje:
- (1) rejestr porad
 - (2) dziennik korespondencyjny
5. Koordynator nie ponosi żadnej odpowiedzialności (finansowej, prawnej, rzeczowej, cywilnej) za decyzje klienta i skutki następujące po konsultacji.

Rozdział 4

Konsultant

§ 12

1. Konsultant jest członkiem Poradni, który zgłosił się do współpracy w ramach naboru do sektorów ogłoszonego przez Koordynatora lub Koordynatora sektora.
2. Konsultantem Poradni, za zgodą Koordynatora, może zostać każda osoba chętna po odbyciu wstępnej rozmowy i okazaniu świadectw kwalifikacyjnych.
3. Konsultant pracuje indywidualnie bądź w zespole, zapewnia poufność i dyskrecję.
4. Konsultant umawia się na konsultacje wcześniejszym umówieniu terminu: telefonicznie, e-mailowo, przez komunikator, media społecznościowe, bądź portal Polonijna Poradnia online.
5. Konsultant udziela konsultacji osobom poszukującym pomocy, udziela wszelkich informacji dotyczących działalności Poradni oraz zbiera wszelkie informacje potrzebne dla udzielenia rzetelnej konsultacji.
4. Konsultant nie ponosi żadnej odpowiedzialności (finansowej, prawnej, rzeczowej, cywilnej) za decyzje klienta i skutki następujące po konsultacji.

§ 13

1. Konsultant zobowiązany jest:
 - (1) podpisać każdorazowo z Klientem Oświadczenia klienta i udostępnić jego oryginał Koordynatorowi Poradni w ciągu 24 godzin po zakończonej konsultacji.
 - (2) dbać o dobre imię Poradni;
 - (3) z szacunkiem i uprzejmie postępować względem osób zwracających się o pomoc do Poradni;
 - (4) z najwyższą starannością wykonywać obowiązki wynikające z Regulaminu oraz innych regulacji min. Zasad udzielania pomocy;
 - (5) uczestniczyć w zajęciach organizowanych przez Poradnię, w szczególności w spotkaniach organizacyjnych, konferencjach, zebraniach, szkoleniach, wyjazdach;
 - (6) konsultować wielkie działania z Koordynatorem sektora lub Koordynatorem;
2. W zakresie udzielania konsultacji zobowiązany jest:
 - (1) rzetelnie i terminowo wykonywać wszelkie czynności z tym związane;
 - (2) prowadzić pomoc jak długo jest ona możliwa i potrzebna;
 - (3) uczestniczyć w spotkaniach organizacyjnych;
 - (4) rzetelnie prowadzić dokumentację spraw;
 - (5) sporządzać sprawozdania i przygotowywać inne informacje, oczekiwane przez Koordynatora sekcji;

3. Konsultant zobowiązany jest zachować w tajemnicy i zabezpieczyć przed ujawnieniem i niepożądanym wykorzystaniem wszystko, o czym dowiedział się wykonując obowiązki związane z udzielaniem pomocy.

4. Konsultant bez zgody Koordynatora nie może udzielać środkom masowego przekazu informacji o pomocy klientów.

§ 14

1. Konsultant nie może przyjmować od klienta żadnych korzyści za udzieloną pomoc albo w celu jej udzielenia.

2. Naruszenie postanowień Regulaminu i Zasad przyjmowania klientów może stanowić podstawę wykluczenia Konsultanta z Poradni.

Rozdział 5

Korzystanie z mienia

§ 15

1. Członek Poradni może skorzystać z mienia Poradni w celach związanych z jej działalnością.

2. Sprzęt i inne materiały Poradni przeznaczone są dla jej działalności i nie mogą być wykorzystywane dla celów nie związanych z tą działalnością.

3. Wszelkie dokumenty i pisemne oświadczenia składane przez osoby korzystające z pomocy przechowywane są w odpowiedni sposób, zabezpieczający przed zagubieniem, zniszczeniem, czy ujawnieniem osobom nieuprawnionym.

Rozdział 6

Klient

§ 16

1. Klient może skorzystać z bezpłatnej konsultacji w sposób zgodny z zasadami funkcjonowania Poradni określonymi w Regulaminie.

2. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność swoje za słowa, czyny, decyzje i wszelkie ich konsekwencje wynikające po konsultacji.

3. Klient ma prawo w każdym czasie zakończyć konsultację i odmówić udzielania informacji.

4. Klient może poprosić o zmianę konsultanta w każdym czasie.

Rozdział 7

Archiwum i Przepisy końcowe

§ 17

1. Poradnia przechowuje i zabezpiecza materiały archiwalne w formie papierowej w specjalnie do tego urządzonym pomieszczeniu (archiwum) znajdującym się w siedzibie Poradni oraz częściowo w formie elektronicznej.

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2022 r.

3. Przepisy Regulaminu stosuje się także wobec Konsultantów Poradni, którzy zostali przyjęci do Poradni w drodze naboru przeprowadzonego przed dniem wejścia w życie Regulaminu.