

PROCEDURA REALIZACJI USŁUGI DORADCZEJ

Klaster Innowacji Społecznych

Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice

I. CEL I ZAKRES

1. Niniejsza procedura określa warunki i przebieg realizacji usług doradczych świadczonych przez Klaster Innowacji Społecznych, w tym **doradztwa, mentoringu, coachingu oraz konsultacji** indywidualnych i grupowych.
2. Procedura ma zastosowanie do:
 - o doradztwa indywidualnego (np. doradztwo zawodowe, strategiczne, specjalistyczne),
 - o mentoringu (wsparcie rozwojowe oparte na relacji mentor–mentee, dzieleniu się doświadczeniem i refleksją),
 - o coachingu (wsparcie w osiągnięciu celów przez pytania, refleksję i planowanie działań),
 - o konsultacji (analiza sytuacji klienta, rekomendacje, ekspertyza),
 - o usług doradczych grupowych (warsztaty doradcze, sesje facylitowane, grupy wsparcia).
3. Celem procedury jest zapewnienie spójnego, przejrzystego i etycznego przebiegu usługi doradczej od pierwszego kontaktu z klientem do oceny rezultatów i zamknięcia współpracy.

II. DEFINICJE I RODZAJE USŁUG

Rodzaj usługi	Opis	Typowy charakter relacji
Doradztwo	Wsparcie merytoryczne i proceduralne; doradca przekazuje wiedzę, rekomendacje i narzędzia adekwatne do sytuacji klienta.	Doradca jako ekspert; klient korzysta z rekomendacji i wdraża je.
Mentoring	Relacja rozwojowa oparta na doświadczeniu mentora; wsparcie w rozwoju kariery, kompetencji lub podejmowaniu decyzji przez dzielenie się doświadczeniem, feedback i refleksję.	Mentor jako przewodnik; mentee podejmuje decyzje i działania.

Rodzaj usługi	Opis	Typowy charakter relacji
Coaching	Proces wspierający klienta w osiągnięciu celów przez pytania, eksplorację opcji i planowanie kroków; coach nie doradza, lecz ułatwia klientowi znalezienie własnych rozwiązań.	Coach jako facylitator; klient jest ekspertem od własnej sytuacji.
Konsultacja	Spotkanie(e) o charakterze eksperckim: analiza dokumentów, sytuacji lub problemu oraz przedstawienie rekomendacji w formie ustnej lub pisemnej.	Konsultant jako ekspert; klient wdraża rekomendacje.

W praktyce usługa może łączyć elementy powyższych form (np. mentoring z elementami coachingu). W takim przypadku zakres i metody są uzgadniane z klientem i udokumentowane (Notatka 3.5 – metody pracy).

III. ROLA I ODPOWIEDZIALNOŚCI

- **Doradca / Mentor / Coach** – osoba bezpośrednio świadcząca usługę; odpowiedzialna za przebieg sesji, przestrzeganie zasad etyki i poufności, realizację uzgodnionych celów oraz współpracę z opiekunem merytorycznym.
- **Opiekun merytoryczny** – nadzór nad jakością i spójnością usługi doradczej; weryfikacja zgodności z celami uzgodnionymi z klientem; wsparcie doradcy/mentora w kwestiach merytorycznych i metodologicznych. Dla usług powyżej 16 godzin łącznie role opiekuna i koordynatora nie są łączone w jednej osobie.
- **Koordynator organizacyjny** – kontakt z klientem w sprawach organizacyjnych (terminy, miejsce, dokumentacja), rezerwacja sal, przygotowanie warunków technicznych i dokumentacji przebiegu usługi (zgodnie z Szablonem dokumentacji usługi doradczej).

IV. PROCES REALIZACJI USŁUGI DORADCZEJ

Realizacja usługi doradczej przebiega w poniższych fazach. Zakres i głębokość poszczególnych kroków są dostosowane do rodzaju usługi (jednorazowa konsultacja vs. wielosesyjny mentoring/coaching).

Faza 1. Analiza potrzeb i diagnoza

- **Cel:** Zrozumienie sytuacji klienta, jego potrzeb, oczekiwań i kontekstu (zawodowego, organizacyjnego, życiowego).
- **Działania:** Rozmowa (stacjonarnie, zdalnie lub korespondencja), ewentualnie kwestionariusz lub ankieta. Zebranie informacji o: celu współpracy, pożądanych rezultatach, ograniczeniach, preferencjach co do formy i częstotliwości spotkań.
- **Dokumentacja:** Notatka z analizy potrzeb usługi doradczej. Sporządza opiekun merytoryczny, doradca lub koordynator w ciągu 7 dni od rozmowy/spotkania.

Faza 2. Uzgodnienie celów i kontrakt

- **Cel:** Sformułowanie i uzgodnienie z klientem celów usługi oraz zasad współpracy (zakres, czas, forma, odpowiedzialność, poufność).
- **Działania:** Przedstawienie klientowi propozycji celów i zakresu usługi; uzgodnienie celów w formie mierzalnej (SMART), gdzie stosowne; potwierdzenie ustaleń w umowie, notatce, kontrakcie lub korespondencji z potwierdzeniem odbioru.
- **Dokumentacja:** Notatka uzgodnienia celów usługi doradczej z klientem. Cele stanowią punkt odniesienia dla oceny rezultatów.

Faza 3. Planowanie

- **Metody pracy:** Dobór metod adekwatnych do celów i rodzaju usługi (konsultacja, coaching, mentoring, warsztat, facylitacja, analiza dokumentów). Przekazanie klientowi informacji o wybranych metodach (umowa, notatka, karta usługi).
- **Formy wsparcia:** Określenie co najmniej jednej formy wsparcia oferowanej klientowi: Indywidualny Plan Rozwoju (IPR), Indywidualny Plan Działania (IPD), kontakt do osoby świadczącej usługę, materiały pomocne – oraz sposób ich udostępnienia.
- **Miejsce i warunki:** Zapewnienie pomieszczenia i warunków zgodnie z sekcją V i VI niniejszej procedury; weryfikacja przed pierwszą sesją (lista sprawdzająca – sekcja VIII).

Faza 4. Realizacja sesji doradczych / mentoringowych

- **Czas trwania sesji:** Jednorazowa sesja doradcza trwa co najmniej **45 minut**. Dla sesji wymagających dłuższego czasu (np. warsztat grupowy, sesja strategiczna) wymiar jest uzgadniany z klientem i adekwatny do celu.
- **Przebieg sesji:**
 - Powitanie i przypomnienie celu sesji oraz zasad (w tym poufności).
 - Praca zgodna z uzgodnionymi metodami (pytania, analiza, ćwiczenia, feedback, planowanie następnych kroków).
 - Podsumowanie ustaleń i ewentualnych zadań dla klienta; ustalenie terminu kolejnego spotkania (przy współpracy wielosesyjnej).

- **Zasady etyczne:** Doradca/mentor/coach zachowuje poufność, szanuje autonomię klienta, nie narzuca rozwiązań w obszarach należących do decyzji klienta (w coachingu – szczególna uwaga na brak doradztwa), utrzymuje granice relacji zawodowej i kieruje w razie potrzeby do innych specjalistów (np. psycholog, lekarz).

Faza 5. Ocena rezultatów i zamknięcie

- **Ocena rezultatów:** Porównanie osiągniętych rezultatów z celami uzgodnionymi z klientem (źródło: umowa, notatka 1.7). Ocena odbywa się w uzgodnionym momencie (np. po zakończeniu usługi, po określonym czasie od zakończenia). Sposób weryfikacji: rozmowa, ankieta, wskaźniki, raport klienta. Udział klienta w ocenie – zgodnie z ustaleniami.
- **Udostępnianie wyników:** Wyniki oceny są udostępniane klientowi w uzgodnionej formie (raport, spotkanie podsumowujące, notatka); kadrze – w zakresie niezbędnym do doskonalenia jakości, z zachowaniem poufności i etyki zawodowej.
- **Zamknięcie:** Podsumowanie współpracy, ewentualne przekazanie materiałów lub rekomendacji na przyszłość; potwierdzenie zakończenia usługi (korespondencja, protokół).

Faza 6. Dokumentacja

- Dla każdej usługi doradczej prowadzona jest minimalna dokumentacja przebiegu: **lista uczestników, zaświadczenia** (jeśli wydawane), **plan/program** usługi (jeśli sporządzony). Stosuje się Szablon dokumentacji usługi doradczej. Dokumentację sporządza moderator/doradca lub koordynator.

V. WARUNKI MIEJSCA – USŁUGI DORADCZE INDYWIDUALNE

Usługi doradcze wymagające dyskrecji (doradztwo zawodowe, coaching, mentoring, konsultacje strategiczne) są świadczone w warunkach zapewniających poufność i koncentrację:

- **Poufność:** Pomieszczenie zapewniające poufność rozmowy – brak osób postronnych, izolacja akustyczna lub warunki uniemożliwiające podsłuch. Klient ma możliwość skorzystania z usługi bez narażenia na ujawnienie treści osobom trzecim.
 - **Miejsce:** Pomieszczenie oddzielone od innych realizowanych przedsięwzięć, umeblowane co najmniej stołem/biurkiem i krzesłami tak, aby zapewnić komfort i koncentrację klienta.
 - **Forma zdalna:** W uzasadnionych przypadkach dopuszczalna jest forma zdalna (wideorozmowa, telefon) z zachowaniem poufności po stronie doradcy (bezpieczny kanał, brak osób postronnych w pomieszczeniu doradcy).
 - **Czas:** jednorazowa sesja doradcza trwa co najmniej **45 minut** (lub inny uzgodniony z klientem wymiar adekwatny do celu).
-

VI. WARUNKI MIEJSCA – USŁUGI DORADCZE GRUPOWE

- **Warunki grupowe:** Pomieszczenie dostosowane do liczby uczestników – powierzchnia, umeblowanie, układ stołów i krzeseł umożliwiający pracę w grupie i ewentualnie w podgrupach.
- **Infrastruktura:** Dostęp do flipchartu/tablicy, rzutnika lub innego sprzętu niezbędnego do prowadzenia sesji (zgodnie z programem usługi).
- **Poufność:** Zasady poufności (zakres udostępniania informacji poza grupą) są ustalane na początku sesji i respektowane przez doradcę/moderatora i uczestników.
- **Sanitariaty i dostęp:** Uczestnicy mają dostęp do toalet i umywalni; miejsce jest dostępne komunikacyjnie lub informacja o dojeździe jest przekazywana przed spotkaniem.
- **Czas i harmonogram:** Czas trwania sesji grupowej jest adekwatny do celu (min. 45 min dla pojedynczego bloku); harmonogram z przerwami jest przekazywany uczestnikom przed spotkaniem.

VII. LISTA SPRAWDZAJĄCA PRZED USŁUGĄ DORADCZĄ

Przed realizacją usługi doradczej (indywidualnej lub grupowej) koordynator lub doradca/mentor weryfikuje:

Kryterium	Indywidualna	Grupowa
Poufność pomieszczenia	☐ Tak	☐ Zasady poufności ustalone z grupą
Umeblowanie (stół, krzesła)	☐ Tak	☐ Tak, dostosowane do liczby osób
Dostęp do sanitariatów	☐ Tak	☐ Tak
Czas sesji min. 45 min	☐ Tak / uzgodnione	☐ Harmonogram ustalony
Sprzęt/materiały (jeśli potrzebne)	☐ Zapewnione	☐ Zapewnione
Cele uzgodnione z klientem	☐ Tak	☐ Tak
Metody pracy przekazane klientowi	☐ Tak	☐ Tak
Forma wsparcia określona	☐ Tak	☐ Tak

VIII. REKLAMACJE I NIEPRZEWIDZIANE TRUDNOŚCI

- W przypadku niezadowolenia klienta z usługi doradczej stosuje się **Procedurę reklamacji usług**.
- W sytuacji nieprzewidzianych trudności (np. nieobecność doradcy/mentora, niedostępność miejsca, awaria) stosuje się **Procedurę postępowania przy nieprzewidzianych trudnościach**.