

SMĚRNICE KONTROLY ČLENSKÝCH PORADEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN ČR

Tato směrnice upravuje metodiku kontrol členských poraden AOP.

1. Účel a cíl

Účelem kontroly je sledování odborné úrovně poskytovaného poradenství v jednotlivých členských poradnách a cílem je zvyšování odborné kvality poskytovaného poradenství.

2. Oprávnění a způsob provádění kontroly

Oprávnění ke kontrole: Kontrolu odborné úrovně poskytovaného poradenství v jednotlivých členských poradnách provádí Výbor AOP, respektive jeho členové - poradci a to zpravidla jedenkrát ročně.

Příprava kontrolních dotazů: Každý člen výboru - poradce vybere 2 dotazy pro kontrolu, včetně správné odpovědi na tyto dotazy. Dotazy jsou vybírány z oblastí, ve kterých členské poradny poskytují odborné sociální poradenství a Výbor zvolí dotazy, které budou zadány jako kontrolní.

Způsob provedení kontroly: Dotazy jsou do poraden položeny formou telefonní konzultace, e- mailu či v případě potřeby osobní konzultace. Výbor vždy zvolí období, kdy jsou kontrolní dotazy zaslány.

Poradny pro kontrolu jsou anonymně losovány, dále má Výbor právo zařadit do kontroly poradny dle svého uvážení – např. poradnu, na kterou byla podána stížnost, nebo špatně zodpověděla dotaz při předchozí kontrole, apod.

3. Vyhodnocení

Členové Výboru - poradci obdrží odpovědi jednotlivých poraden a provedou vyhodnocení správného a odborného zodpovězení dotazu kontrolovanou poradnou. Pověřený člen Výboru následně zpracuje vyhodnocení kontroly a vyrozumí kontrolované poradny o výsledku kontroly. Vyrozumění o kontrole rovněž obsahuje zdůvodnění, pokud poradna na dotaz nezodpověděla správně. Poradny mají právo vznést proti hodnocení námitky, na které je Výbor povinen reagovat. Proces vyhodnocení kontroly by měl proběhnout nejpozději do dvou měsíců od realizace kontroly.

4. Sankce

Pokud poradna dotaz nezodpověděla fakticky správně, je zřejmé, že poradenství není poradnou poskytováno odborně a tudíž by mohlo vést k poškození klienta a k diskreditaci odborného poradenství poskytovaného v členských poradnách AOP. Poradna je vyzvána, aby sjednala nápravu prostřednictvím:

- účasti poradce na školení k ID,

- realizací interního vzdělávání v oblasti, ve které došlo k chybnému zodpovězení dotazu. Poradna je povinna prokázat Výboru realizaci tohoto vzdělávání ve lhůtě 6 měsíců od uložení sankce.

O způsobu nápravy rozhoduje Výbor.

Pokud poradna při opakované kontrole opakovaně nezodpoví na kontrolní dotaz správně a takto poskytované poradenství by mohlo vést k poškození klienta, může být tato poradna podmíněčně vyloučena z AOP do doby sjednání nápravy.

Tato metodika nabývá účinnosti schválením členy Výboru AOP

Zpracovala: Mgr. Tereza Ševčíková

Metodika byla schválena Výborem AOP dne 16.10. 2017 a nabývá účinnosti dnem 16.10. 2017