

# Informační a poradenské centrum ZČU

## Popis služeb a standardů služeb

### **1. Charakteristika a poslání Informačního a poradenského centra ZČU**

#### **1.1. Popis Informačního a poradenského centra ZČU**

Informační a poradenské centrum ZČU (dále jen IPC) představuje ucelený systém studijních, sociálních, psychologických, právních a kariérových služeb. Poradenští pracovníci pomáhají svým klientům s orientací v určité problematice, řešení problémů a překonáváním nesnází, se kterými se setkají v osobním nebo profesním životě.

IPC bylo zřízeno v roce 2007 v souladu s par. 21 odst. 1 d) zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, v souladu s částí 2, hl. II, čl. 23 odst. 3 Organizačního řádu ZČU a v souladu s Dlouhodobým záměrem ZČU (na období 2005-2010).

Sídlo IPC je v budově Univerzitní 20. Prostory IPC se skládají z recepce, administrativních kanceláří, konzultační místnosti a technických prostor. Služby centra lze využívat v provozní době (tj. pondělí 9,00 – 16,00, úterý 8,00 – 16,00, středa 9,00 – 16 a čtvrtek 9,00 - 18,00), případně mimo provozní dobu na základě předchozí telefonické nebo e-mailové dohody.

IPC písemně definovalo a zveřejnilo své poslání, cíle a zásady poskytovaných služeb. Pro tyto účely používá webové stránky (<http://www.zcu.cz/pracoviste/ipc>) a Facebookový profil.

#### **1.2. Cíle služby**

Cílem služby je rozšíření a zkvalitnění informačních a poradenských služeb klientům, přispět k prevenci propadovosti, pomoci ve zlepšení kvality jejich studijního života. Poradenství pomáhá s lepší orientací v akademické obci a usiluje o to, aby klienti měli dostatek znalostí o svých právech a povinnostech, aby jim byly dostupné potřebné informace o chodu ZČU a uměli se v nich orientovat. Přínosem je udržování zájmu a motivace studentů učit se a dokončit studium na jedné straně a snížení nebezpečí předčasného ukončování studia na straně druhé.

Centrum je tak místem bezplatné, nestranné a důvěrné pomoci při řešení studijních i osobních problémů klienta.

#### **1.3. Cílová skupina uživatelů (dále jen klienti)**

- uchazeči o studium na ZČU
- stávající studenti ZČU
- absolventi ZČU

#### **1.4. Způsoby poskytování poradenských služeb**

IPC písemně zpracovalo pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování služeb, podle nichž se jednotlivé činnosti řídí – viz příloha 1.

Práce v IPC se řídí právními předpisy České republiky a jasnými pravidly pro ochranu osob, poradenství je poskytováno bez ohledu na rasu, pohlaví, sociální původ, zdravotní stav, věk náboženské vyznání, sexuální orientaci.

### **1.5. Hlavní zásady poskytování poradenských služeb (viz webové stránky IPC)**

- rovný / nediskriminační přístup ke klientům, respektování osobnosti klienta
- individuální přístup ke klientům
- respektování potřeb klientů
- respektování svobodné volby klientů
- nestrannost a nezávislost
- jednání vždy v zájmu klientů
- aktivní spolupráce s dalšími (interními i externími) pracovišti
- bezplatnost
- striktní dodržování zásad ochrany zájmů klientů
- respektování etických zásad práce poradenského pracovníka

### **1.6. Kriteria pro odmítnutí poskytnutí poradenské služby (viz webové stránky IPC)**

- klient není cílovou skupinou IPC
- klient požaduje jiný druh služby, kterou IPC neposkytuje
- klient je prokazatelně závislý na návykových látkách
- pracovník IPC se cítí být ohrožen na zdraví nebo životě ze strany klienta, klient je agresivní

### **1.7. Ochrana práv osob**

Poskytování služeb pracovníky IPC je založeno na mezilidském kontaktu, z důvodu odlišného způsobu života a nazírání na život pak může docházet k různým názorovým střetům. Pracovníci IPC jsou povinni respektovat jedinečnost každého klienta, jeho osobnost, respektovat jeho životní situaci a možnosti tak, aby nedocházelo ke krácení jeho základních lidských práv a svobod.

IPC má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob – Etický kodex pracovníků IPC. Zároveň je kladen důraz na neutrální chování pracovníka IPC.

IPC zpracovává osobní údaje klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., zákon na ochranu osobních údajů, pracovníci IPC garantují, že nedochází k porušení práva na ochranu osobních údajů. Všichni klienti jsou informováni o poskytování služby, se zpracováním osobních údajů pro potřeby ZČU poskytují písemný souhlas. Ústní informace vedoucí k identifikaci klienta nejsou sdělovány mezi pracovníky pracovníky IPC na místech, která nejsou určena k poskytování služeb, případně kontroly poskytovaných služeb. Informace o klientech nejsou poskytovány třetím osobám. V případech, ve kterých to lze, využívat data v anonymizovaném formátu.

### **1.8. Popis počtu pracovníků IPC**

- 1 poradenský pracovník – úvazek 1,0
- 1 administrativní pracovník – úvazek 1,00
- cca 10 studentů ZČU – celkem cca 1 200 hod./ročně
- 7 odborných pracovníků (právník, psycholog, speciální pedagog) – hrazení z jiných zdrojů
- 5 odborných pracovníků (poradci v oblasti kariérového poradenství) – hrazení z jiných zdrojů
- viz příloha 2 (Pracovní náplně: Hrabačková, Černá)

### **1.9. Kapacita klientů**

- 3500 klientů / rok
- viz příloha 3 (Výroční zpráva o činnosti IPC)

### **2. Standardy služeb poskytovaných IPC**

V rámci systému poradenství kladou pracovníci IPC velký důraz na kvalitu služeb, jejich plánování, evaluaci a kontrolu. Poradenství klientům má vytvořeny jasné předpoklady a podmínky pro vnitřní kontrolu.

Jedním ze základních předpokladů kvality služby poradenství uživatelům jsou standardy kvality této služby. Jedná se o soubor kritérií, která definují úroveň kvality těchto služeb především v oblasti jejího personálního a provozního zajištění.

### **Standard č. 1**

Konkrétní poradenské služby jsou:

- studijní poradenství
  - poradenství ke studijním možnostem
  - poradenství k průběhu a podmínkám přijímacího řízení
  - poradenství k průběhu přípravných kurzů
  - pomoc při orientaci během přestupu na vysokou školu
  - seznámení se zázemím vysoké školy
  - pomoc při řešení studijních problémů v průběhu celého studia
  - poradenství k poplatkům za studium
  - poradenství k ubytovacím a sociálním stipendiím
  - poradenství k mimořádným stipendiím rektora
  - poradenství určené výchovným poradcům SŠ
  - poradenství určené studentům se speciálními vzdělávacími potřebami
- právní poradenství
  - pomoc při řešení právních otázek zejména v oblasti práva občanského, rodinného a pracovního
  - výklad právních předpisů
  - pracovně-právní problematika
- sociální poradenství
  - poradenství pro zdravý životní styl
  - výklad sociálních předpisů
  - možnosti a podmínky zaměstnání během studia
  - problematika studentských rodin
- psychologické poradenství
  - řešení studijních obtíží
  - řešení partnerských a rodinných vztahových problémů
  - řešení ztrátových situací
  - řešení problematiky závislostí
- kariérové poradenství
  - rozvoj vědomostí, dovedností a návyků studentů, které jsou rozhodující pro úspěšné uplatnění na trhu práce
  - podpora a rozvoj metodické a vzdělávací podpory kariérového poradenství
  - vytvoření systému dalšího vzdělávání studentů (profesně-personální příprava studentů)
  - aktivní spolupráce se zaměstnavateli, vyhledávání vhodných pracovních míst

## **INDIKÁTORY KVALITY STANDARDU Č. 1**

- IPC písemně definovalo a zveřejnilo své poslání, cíle a zásady poskytovaných služeb. Pro tyto účely používá webové stránky (<http://www.zcu.cz/pracoviste/ipc>) a Facebookový profil.
- IPC písemně zpracovalo vnitřní pravidla, podle kterých informuje klienty o svých službách - viz příloha 1.
- IPC písemně zpracovalo podmínky a postup při odmítnutí klienta – viz webové stránky IPC.
- IPC uveřejnilo svoji pracovní dobu a provozní doby jednotlivých odborných poraden.
- V provozní době centra a odborných poraden přistupují pracovníci IPC individuálně vzhledem k jeho potřebám. Mimo provozní dobu je možné klienta přijmout na základě telefonické nebo e-mailové objednávky.
- Elektronická komunikace probíhá především prostřednictvím RT, žádosti jsou administrativně zpracovávány max. do 3 pracovních dní.

## **Standard č. 2**

Ochrana práv klientů:

- IPC zpracovalo interní pravidla pro dodržování základních lidských práv a svobod, vyvarování se střetu zájmů a případného diskriminačního chování

### **INDIKÁTORY KVALITY STANDARDU Č. 2**

- Pracovníci IPC při poskytování služeb respektují základní lidská práva v souladu s pravidly dobrých mravů.
- IPC zpracovalo interní pravidla pro dodržování základních lidských práv a svobod – viz webové stránky.
- Pracovníci IPC dodržují chování v souladu s etickým kodexem poradenských pracovníků – viz příloha 4.
- Pracovníci IPC podepisují prohlášení o mlčenlivosti, které se týká těch skutečností, se kterými se setkali při poskytování poradenské služby.
- Klienti jsou seznámeni s právem nahlédnout do své osobní dokumentace.
- IPC zajišťuje zákonem předepsanou archivaci složek klientů.

### **Standard č. 3**

Formy a průběh poskytovaných poradenských služeb:

Služby poradny jsou zpravidla poskytovány na základě žádosti klienta. Klienti jsou srozumitelným způsobem seznámeni s nabídkou poskytovaných poradenských služeb, jejími aspekty a s podmínkami pro její poskytnutí. Poradenství je poskytováno ve většině případů formou face-to-face, dále telefonickou nebo elektronickou formou.

Pro informovanost klientů jsou využívány webové stránky IPC, facebookový profil, informační materiály, studijní materiály.

Poradenství má stanoveno vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech, kterým je poradenství poskytováno, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace, podle kterých poradci postupují. Formy evidence a archivace jsou stanoveny univerzitní legislativou.

#### **INDIKÁTORY KVALITY STANDARDU Č. 3**

- IPC poskytuje veškeré služby formou face-to-face poradenství, telefonického a / nebo elektronického poradenství (statistiky – viz Výroční zpráva o činnosti IPC) – viz Příloha 1.
- Pracovní doba poradenských pracovníků je stanovena tak, aby klientům vyhovovala. Nemůže-li klient z různých důvodů využít služeb v provozní době IPC, může požádat o mimořádný termín.
- V současné době jsou pro zlepšení informovanosti veřejnosti využívány:
  - webové stránky IPC (<http://www.zcu.cz/pracoviste/ipc/>), od května 2010 navštívilo stránky více jak 10 000 klientů
  - facebookový profil IPC, který byl zřízen v lednu 2012
  - tištěné informační materiály:
    - informační brožura poskytující základní informace o službách poskytovaných IPC, jehož aktualizovaná verze byla vydána v září 2011 v nákladu 20 000 ks
    - propagační leták s kontaktem na IPC, který byl vydán v dubnu 2010 v nákladu 2 000 ks
  - elektronické informační materiály:
    - pro účely studijního poradenství byl vytvořen manuál k poplatkům za studium, manuál k bytovacím stipendiím, manuál k sociálním stipendiím
    - pro účely kariérového poradenství byl vytvořen soubor studijních materiálů
    - pro účely poradny pro studenty se speciálními potřebami byla v listopadu 2011 vydána elektronická brožura „Západočeská univerzita – bezbariérová univerzita“
- V současné době probíhá postupná digitalizace všech informačních a studijních materiálů tak, aby byly dostupné studentům se speciálními vzdělávacími potřebami, byla dokončena digitalizace materiálů z oblasti kariérového poradenství (24 prezentací), v lednu 2012 byla zahájena digitalizace dat z oblasti studijního poradenství.
- Veškerá dokumentace je kontrolována z hlediska obsahové i věcné správnosti. IPC se řídí se především těmito vnitřními předpisy:
  - 60R/2011 Organizační řád ZČU
  - 36R/2011 Inventarizace majetku a závazků
  - 25R/2011 Spisový a skartační řád
  - 19R/2011 Systém řízení rizik
  - 18R/2011 Kariévní řád Západočeské univerzity v Plzni

- 41R/2005 Vnitřní kontrolní systém
- 21R/2008 Hospodaření s majetkem a poskytování služeb



#### **Standard č. 4**

Personální a organizační zajištění poradenství, profesní rozvoj poradenských pracovníků, zvyšování kvality práce:

Struktura, počet pracovníků, jejich kvalifikace a dovednosti odpovídají poskytované službě, jejímu poslání, cílům a potřebám uchazečů a studentů Západočeské univerzity v Plzni. Poradci mají předepsanou kvalifikaci a průběžně se ve svém oboru vzdělávají.

Aktuální stav pracovníků IPC:

- 1 poradenský pracovník – úvazek 1,0
- 1 administrativní pracovník – úvazek 1,00
- cca 10 studentů ZČU – celkem cca 1 200 hod./ročně
- 6 odborných pracovníků (právník, psycholog, speciální pedagog) – hrazení z jiných zdrojů
- 5 odborných pracovníků (poradci v oblasti kariérového poradenství) – hrazení z jiných zdrojů
- viz příloha 2 (Pracovní náplně Hrabačková, Černá)

#### **INDIKÁTORY KVALITY STANDARDU Č. 4**

- Všichni pracovníci IPC mají písemnou pracovní smlouvu, jedná se o kmenové pracovníky rektorátu (IPC a OLP) a Fakulty pedagogické (Katedra psychologie, Katedra pedagogiky).
- Všichni studenti, kteří v IPC vypomáhají, podepsali souhlas s vnitřními pravidly pro práci v oblasti poradenství, v průběhu prvního měsíce proběhlo jejich zaškolení.
- IPC pořádá pravidelné supervizní setkání (pravidelně 1x za šest měsíců nebo ad hoc v případě požadavku poradenského pracovníka).
- Pracovníci i studenti IPC pravidelně sledují novinky v oblasti poradenských činností, součástí dalšího vzdělávání je účast na seminářích, konferencích, školeních.
- Součástí profesní přípravy je také účast na akreditovaném kurzu „Vysokoškolské poradenství“ pořádaném Univerzitou Karlovou, za předchozí roky se kurzu úspěšně účastnilo už 8 pracovníků a studentů IPC.
- Vedoucí IPC je členem Asociace vysokoškolských poradců, pravidelně jsou svolávány pracovní porady odborných týmů asociace. Výměna informací probíhá také za pomoci informačních tiskovin, elektronickou cestou a v rámci webových stránek.

### **Standard č. 5**

Vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytovaných poradenských služeb:

Kvalita poskytovaných poradenských služeb je v centru zájmu a obsahu činnosti IPC. Klienti si mohou písemně stěžovat na kvalitu poradenské služby nebo způsob jejího poskytnutí. Stížnosti jsou využívány jako podněty pro zlepšení kvality služby poradenství. Poradna eviduje stížnosti (i anonymní) včetně způsobů jejich vyřešení. Klienti mají možnost žádost podat prostřednictvím IPC nebo nadřízeného útvaru (tj. kancelář prorektora pro studijní a pedagogickou činnost).

#### **INDIKÁTORY KVALITY STANDARDU Č. 5**

- IPC má stanovena vnitřní pravidla pro podávání stížnosti, která jsou dostupná na webových stránkách IPC.
- Klient má možnost podat stížnost prostřednictvím třetí osoby. Na základě plné moci může žádost podat právní zástupce nebo další osoba.
- Pokud se nejedná o anonymní žádost, je tato žádost vyřizována vždy písemnou formou nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení.

---

**Zpracovala: Hrabačková**  
**V Plzni dne 6. 2. 2012**