Ośrodek Innowacji Edukacyjnych
tel. 14 692 00 42
biuro@innowacje-edukacyjne.pl
www.innowacje-edukacyjne.pl
ul. Lwowska 37/54, 33-100 Tarnów
NUMER CERTYFIKATU ISO 9001:2015: 25/09/2025/TS/WA/2369/88

Ośrodek Innowacji Edukacyjnych zaprasza na SZKOLENIE ONLINE (WEBINAR NA ŻYWO):

Trudny klient w pomocy społecznej

odmowa współpracy, wywiad środowiskowy, brak dokumentów i konsekwencje prawne

Program szkolenia:

1. Brak współpracy klienta z OPS/CUS – kiedy zachowanie klienta wywołuje konsekwencje prawne

- obowiązek współdziałania osoby lub rodziny w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej,
- czym w praktyce może być brak współdziałania,
- niestawianie się na wezwania i unikanie kontaktu z pracownikiem,
- odmowa przekazywania informacji i dokumentów,
- utrudnianie ustalenia rzeczywistej sytuacji osoby lub rodziny,
- wielokrotne niewykonywanie uzgodnionych działań,
- odróżnienie świadomego braku współpracy od obiektywnej niemożności współdziałania,
- jak prawidłowo dokumentować brak współpracy.

2. Klient odmawia wywiadu środowiskowego albo uniemożliwia jego przeprowadzenie

- znaczenie rodzinnego wywiadu środowiskowego dla ustalenia prawa do świadczeń,
- odmowa przeprowadzenia wywiadu,
- odmowa wpuszczenia pracownika socjalnego,
- klient nie zastaje pracownika, nie odpowiada na kontakt lub wielokrotnie przekłada termin,
- klient jest obecny, ale odmawia udzielenia informacji,
- brak możliwości przeprowadzenia pełnego wywiadu,
- dokumentowanie prób przeprowadzenia wywiadu,
- kiedy możliwe jest prowadzenie dalszego postępowania mimo problemów z wywiadem,
- konsekwencje braku możliwości ustalenia sytuacji osoby lub rodziny.

3. Klient nie przedstawia dokumentów, zataja informacje lub przedstawia sprzeczne dane

- zakres informacji niezbędnych do ustalenia sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej,
- odmowa przedstawienia wymaganych dokumentów,
- rozbieżności między oświadczeniami klienta a informacjami posiadanymi przez OPS/CUS,
- klient deklarujący brak dochodów mimo posiadania środków na utrzymanie,
- pomoc finansowa otrzymywana od rodziny lub innych osób,
- wątpliwości dotyczące faktycznego składu rodziny i wspólnego gospodarowania,

- wątpliwości dotyczące rzeczywistego miejsca zamieszkania,
- możliwości dowodowe organu,
- jak postępować, gdy mimo przeprowadzonego postępowania nie można jednoznacznie ustalić sytuacji klienta.

4. Kontrakt socjalny i inne uzgodnienia – klient odmawia albo nie realizuje zobowiązań

- cel i znaczenie kontraktu socjalnego,
- kiedy można zaproponować zawarcie kontraktu,
- odmowa zawarcia kontraktu socjalnego,
- zawarcie kontraktu i późniejsze niewykonywanie jego postanowień,
- częściowa realizacja ustaleń,
- powtarzające się niewykonywanie zobowiązań,
- ocena przyczyn niewykonania kontraktu,
- dokumentowanie niewywiązywania się z ustaleń,
- wpływ odmowy zawarcia lub niedotrzymywania postanowień kontraktu na dalszą pomoc.

5. Kiedy zachowanie klienta może prowadzić do odmowy, ograniczenia albo zmiany pomocy

- brak współdziałania jako podstawa zastosowania konsekwencji przewidzianych w ustawie,
- odmowa zawarcia kontraktu socjalnego,
- niedotrzymywanie postanowień kontraktu,
- marnotrawienie przyznanych świadczeń,
- korzystanie ze świadczeń niezgodnie z przeznaczeniem,
- marnotrawienie własnych zasobów finansowych,
- odmowa przyznania świadczenia,
- ograniczenie wysokości lub rozmiaru świadczenia,
- przyznanie pomocy w formie świadczenia niepieniężnego,
- uchylenie decyzji lub wstrzymanie świadczeń,
- konieczność indywidualnej oceny konkretnego przypadku,
- prawidłowe udokumentowanie i uzasadnienie rozstrzygnięcia.

6. Roszczeniowość, wielokrotne żądania i skargi klienta – aspekty prawne

- klient żądający świadczenia mimo niespełnienia przesłanek,
- wielokrotne kierowanie tych samych żądań do jednostki,
- składanie kolejnych pism dotyczących tej samej sprawy,
- grożenie skargą, odwołaniem lub zawiadomieniem innych instytucji,
- presja na pracownika w celu uzyskania określonego rozstrzygnięcia,
- rozróżnienie prawa strony do składania wniosków, skarg i środków odwoławczych od zachowań utrudniających pracę jednostki,
- dokumentowanie przebiegu kontaktów z klientem,
- jak prowadzić sprawę, aby zachowanie klienta nie wpływało na prawidłowość postępowania.

7. Agresja, groźby i bezpieczeństwo pracownika socjalnego – możliwości prawne

- agresja słowna a zachowania mogące powodować odpowiedzialność prawną,
- groźby kierowane wobec pracownika,
- znieważanie i naruszanie nietykalności pracownika,
- dokumentowanie incydentów,
- kiedy zasadne jest zawiadomienie odpowiednich służb,
- przeprowadzenie wywiadu środowiskowego w obecności drugiego pracownika,
- możliwość przeprowadzenia wywiadu lub świadczenia pracy socjalnej w asyście Policji,
- postępowanie w przypadku realnego zagrożenia bezpieczeństwa pracownika,
- organizacyjne zabezpieczenie kontaktu z osobą, która wcześniej zachowywała się agresywnie.

8. Panel dyskusyjny – pytania i odpowiedzi.

Format spotkania zapewnia pełną swobodę zadawania nielimitowanej liczby pytań ekspertowi w każdym momencie oraz pozwala na bieżące omawianie konkretnych sytuacji i trudności z jakimi pracownicy spotykają się w codziennej pracy urzędu.

Prowadzący - prawnik, wieloletni doradca, współpracownik Ministerstwa Sprawiedliwości, brał udział w pracach komisji sejmowych oraz w sporządzaniu licznych projektów ustaw; zajmuje się obsługą prawną jednostek pomocy społecznej i innych jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego. Doświadczony trener - ekspert w zakresie pomocy społecznej; realizator ponad 2000 szkoleń dla kilkudziesięciu tysięcy pracowników jednostek pomocy społecznej.

Termin szkolenia: 4 lutego 2027 r. od godz. 9:00 do 13:00

Cena szkolenia: 439 zł za udział pierwszej osoby przy zgłoszeniu do 26 stycznia 2027 r.
469 zł za udział pierwszej osoby przy zgłoszeniu po 26 stycznia 2027 r.

RABAT: Cena za udział drugiej i każdej kolejnej osoby z tej samej instytucji: 199 zł/osoby

Cena szkolenia obejmuje uczestnictwo w szkoleniu na żywo, materiały szkoleniowe, certyfikat uczestnictwa, konsultacje z trenerem.

Podane ceny dotyczą instytucji finansujących szkolenie ze środków publicznych (zw. z VAT)

Koordynator szkolenia: Bartosz Drozd – tel. 14 692 00 42 lub 537 069 307

W celu zgłoszenia na szkolenie, prosimy o wysłanie karty zgłoszeniowej (na stronach nr 4-5) na maila: biuro@innowacje-edukacyjne.pl lub uzupełnienie formularza na stronie https://www.innowacje-edukacyjne.pl/zapisy-na-szkolenia

Ośrodek Innowacji Edukacyjnych
tel. 14 692 00 42
biuro@innowacje-edukacyjne.pl
www.innowacje-edukacyjne.pl
ul. Lwowska 37/54, 33-100 Tarnów
NUMER CERTYFIKATU ISO 9001:2015: 25/09/2025/TS/WA/2369/88

Trudny klient w pomocy społecznej

odmowa współpracy, wywiad środowiskowy, brak dokumentów i konsekwencje prawne

KARTA ZGŁOSZENIOWA

Forma szkolenia: Szkolenie online na żywo

Termin szkolenia: 4 lutego 2027 r. od godz. 9:00 do 13:00

Cena szkolenia: 439 zł za udział pierwszej osoby przy zgłoszeniu do 26 stycznia 2027 r.

469 zł za udział pierwszej osoby przy zgłoszeniu po 26 stycznia 2027 r.

RABAT: Cena za udział drugiej i każdej kolejnej osoby z tej samej instytucji: 199 zł/osoby

Cena szkolenia obejmuje uczestnictwo w szkoleniu na żywo, materiały szkoleniowe, certyfikaty, konsultacje z trenerem.

Podany koszt dotyczy instytucji finansujących szkolenie ze środków publicznych (zw. z VAT)

lp.	IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA	STANOWISKO	E-MAIL UCZESTNIKA

DANE DO KONTAKTU ORAZ WYSTAWIENIA FAKTURY:

NABYWCA:	**ODBIORCA**
…… **adres:**…… kod pocztowy: …… **NIP:**……..	…… **adres:**…… kod pocztowy :…….. Tel. …… E-MAIL…….. NIP……

Oświadczam, że wyżej wymienione szkolenie stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, a środki wydatkowane na ten cel pochodzą w 100% ze środków publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. Niniejsze oświadczenie stanowi podstawę do zastosowania zwolnienia z podatku od towarów i usług (VAT) na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (z późn. zm.)

.....
Data, pieczątka, podpis osoby upoważnionej

Podając dane w formularzu, przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe w zakresie imienia, nazwiska, stanowiska, służbowego adresu e-mail oraz służbowego numeru telefonu będą przetwarzane przez Ośrodek Innowacji Edukacyjnych Bartosz Drozd z siedzibą w Tarnowie w celu realizacji umowy szkolenia oraz wykonania przez Administratora obowiązków prawnych. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w szkoleniu i wystawienia dokumentów rozliczeniowych. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych oraz przysługujących mi prawach znajdują się w Klauzuli Informacyjnej RODO poniżej.

.....
Data, pieczątka, podpis osoby upoważnionej

Ośrodek Innowacji Edukacyjnych
tel. 14 692 00 42
biuro@innowacje-edukacyjne.pl
www.innowacje-edukacyjne.pl
ul. Lwowska 37/54, 33-100 Tarnów
NUMER CERTYFIKATU ISO 9001:2015: 25/09/2025/TS/WA/2369/88

Wyrażam dobrowolną zgodę na przesyłanie przez Ośrodek Innowacji Edukacyjnych Bartosz Drozd informacji o aktualnych szkoleniach drogą elektroniczną (na wskazany w zgłoszeniu adres e-mail). Przyjmuję do wiadomości, że zgodę mogę wycofać w każdym momencie, wysyłając e-mail na adres: biuro@innowacje-edukacyjne.pl.

.....
Data, pieczątka, podpis osoby upoważnionej

KLAUZULA RODO

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 oraz art. 14 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO) informujemy, iż Administratorem Danych Osobowych jest Ośrodek Innowacji Edukacyjnych Bartosz Drozd z siedzibą: 33-100 Tarnów, ul. Lwowska 37/54, NIP: 8733255697, e-mail: biuro@innowacje-edukacyjne.pl.

2. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu:

a) realizacji umowy szkolenia – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (gdy uczestnik jest bezpośrednią stroną umowy) lub art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na realizacji umowy szkoleniowej zawartej z pracodawcą/JST uczestnika),

b) wypełnienia prawnie ciążących obowiązków na Administratorze w związku z koniecznością przechowywania dowodów księgowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w związku z przepisami podatkowymi i ustawą o rachunkowości,

c) dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes),

d) marketingu bezpośredniego usług własnych (wysyłka newslettera o szkoleniach) – wyłącznie na podstawie odrębnej, dobrowolnej zgody, o ile została udzielona (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

3. W przypadku, gdy uczestnik szkolenia nie jest bezpośrednią stroną umowy, jego dane osobowe zostały pozyskane od pracodawcy (JST) w zakresie: imię, nazwisko, stanowisko, służbowy adres e-mail oraz służbowy numer telefonu.

4. Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być podmioty upoważnione przez Administratora (pracownicy i współpracownicy), podmioty świadczące usługi księgowe i prawne, dostawcy systemów teleinformatycznych oraz platform do prowadzenia szkoleń online.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi szkoleniowej, a po jej zakończeniu przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego (standardowo 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym wystawiono fakturę) lub do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń. W przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody (marketing) – do momentu jej wycofania.

6. Przysługuje Państwu prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia („prawo do bycia zapomnianym"), ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją.

7. W zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (marketing), mają Państwo prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem. Żądanie można złożyć osobiście, korespondencyjnie lub mailowo na adres: biuro@innowacje-edukacyjne.pl.

8. Mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), jeżeli uznają Państwo, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO.

9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji umowy szkolenia, wystawienia faktury oraz certyfikatów. Niepodanie danych uniemożliwi udział w szkoleniu.

10. Państwa dane nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

.....
Data, pieczątka, podpis osoby upoważnionej

W celu zgłoszenia na szkolenie, kartę zgłoszeniową prosimy wysłać na maila: biuro@innowacje-edukacyjne.pl

Dziękujemy i do zobaczenia na szkoleniu !

Ośrodek Innowacji Edukacyjnych
tel. 14 692 00 42
biuro@innowacje-edukacyjne.pl
www.innowacje-edukacyjne.pl
ul. Lwowska 37/54, 33-100 Tarnów
NUMER CERTYFIKATU ISO 9001:2015: 25/09/2025/TS/WA/2369/88

PRZEBIEG SZKOLENIA ONLINE:

1. Szkolenie jest realizowane na żywo za pośrednictwem platformy Clickmeeting.

2. Nielimitowaną liczbę pytań można zadawać ekspertowi w każdym momencie trwania szkolenia za pośrednictwem czatu lub mikrofonu. Zachęcamy do zadawania pytań trenerowi również przed szkoleniem na adres e-mail: biuro@innowacje-edukacyjne.pl.

3. Do udziału w szkoleniu potrzebny jest jedynie komputer z połączeniem internetowym. Kamera ani mikrofon nie są konieczne, stanowią jedynie dodatkowe ułatwienie w kontakcie z prowadzącym. Zalecane przeglądarki internetowe to: Chrome, Firefox, Opera, Edge, Safari. Platforma może nie współpracować z przeglądarką Internet Explorer.

4. Prosimy o czytelne i dokładne wpisanie adresu e-mail w formularzu zgłoszeniowym. Jest to kluczowe dla sprawnej komunikacji technicznej i organizacyjnej.

5. Jeden token (indywidualne hasło dostępu) jest przypisany do jednego adresu e-mail. W czasie trwania szkolenia można z niego korzystać na jednym urządzeniu jednocześnie.

6. Trzy-cztery dni robocze przed szkoleniem na wskazany w zgłoszeniu adres e-mail otrzymają Państwo link do pokoju szkoleniowego oraz token. W dniu szkolenia wystarczy kliknąć w link i wpisać hasło. Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej zostaną przesłane na 20 minut przed rozpoczęciem zajęć.

7. Płatność za szkolenie następuje po jego realizacji na podstawie faktury z 14-dniowym terminem płatności. Faktura (wizualizacja z KSeF) oraz imienne certyfikaty uczestnictwa zostaną wysłane do Państwa w dniu szkolenia na podany adres mailowy.