



Centrum Wolontariatu

**STANDARDY**  
**działania Ogólnopolskiej Sieci Centrów**  
**Wolontariatu**

dla Regionalnych Centrów Wolontariatu (RCW)

wypracowane w ramach projektu „Standaryzacja działań Sieci Centrów  
Wolontariatu szansą na rozwój wolontariatu w Polsce”

Warszawa, 2 marca 2013 r.

Projekt „Standaryzacja działań Sieci Centrów Wolontariatu szansą na rozwój wolontariatu w Polsce” współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Centrum Wolontariatu

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Szanowni Państwo.

Tradycja wolontariatu w Polsce sięga dalekiej przeszłości. Idea bezinteresownej pomocy towarzyszyła postawom filantropijnym, wspieraniu przedsięwzięć społecznych i kulturalnych naszych przodków na przestrzeni wieków.

W ostatnich latach działalność wolontariuszy w naszym kraju rozwinęła się zarówno w obszarach utożsamianych z pomocą społeczną, ekologią, oświatą czy służbą zdrowia, jak również w nowych dotychczas mało dostępnych dla wolontariuszy dziedzinach: kultura, działalność administracyjna czy informatyka.

To dzięki wolontariuszom możliwe są m.in. takie wydarzenia jak Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy, Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej UEFA EURO 2012. Bezinteresowna pomoc ochotników rozwija ruch hospicyjny, prowadzone są akcje ekologiczne np. Sprzątanie Świata czy wreszcie świadczona jest pomoc ludziom chorym i niepełnosprawnym pozostającym w swoich domach.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom organizacji, instytucji, osób indywidualnych zainteresowanych korzystaniem z pomocy wolontariuszy a także samych ochotników, Centra Wolontariatu oferują szeroki zakres działań.

Promocja instytucji wolontariatu, służyć powinna utrwaleniu jej znaczenia we współczesnym świecie oraz przyczynić się do zwiększania społecznych motywacji do działań na rzecz innych.

W trosce o rozwój idei wolontariatu Centra Wolontariatu w Polsce, działające od 1993 roku i skupione w Ogólnopolskiej Sieci Centrów Wolontariatu, opracowały zbiór standardów określających funkcjonowanie Centrum Wolontariatu oraz warunki współpracy pomiędzy partnerami wchodzącymi w skład Sieci.

Celem opracowanych standardów i warunków współpracy Centrów Wolontariatu jest:

- rozwój idei wolontariatu w Polsce
- zapewnienie profesjonalnej współpracy pomiędzy instytucjami państwowymi, organizacjami pozarządowymi, osobami indywidualnymi a wolontariuszami
- kreowanie pozytywnego wizerunku Regionalnego Centrum Wolontariatu i Centrów Wolontariatu w środowisku lokalnym
- zapewnienie właściwej realizacji misji Centrów Wolontariatu
- zapewnienie sprawnej pracy w Centrach Wolontariatu
- określenie i egzekwowanie relacji pomiędzy Centrami Wolontariatu tworzącymi Sieć Centrów Wolontariatu w Polsce

Zainteresowani utworzeniem Centrum Wolontariatu, chcący włączyć się w pracę Sieci, deklarują realizację standardów i warunków współpracy oraz aktywnego działania na rzecz popularyzacji i rozwoju wolontariatu w naszym kraju.

Zarząd

Ogólnopolskiej Sieci  
Centrów Wolontariatu

## **I. NAZWA STANDARDU: Szkolenia (RCW)**

### **II. OBSZAR STANDARDU:**

Szkolenia dla koordynatorów wolontariatu pt.: „Zarządzanie wolontariatem” i warsztaty dla wolontariuszy pt.: „Wolontariat w pierwszych krokach” przygotowują koordynatorów do pracy z wolontariuszami, a wolontariuszy wprowadzają w zagadnienia wolontariatu.

### **III. CEL STANDARDU:**

- zwiększenie wiedzy i umiejętności koordynatorów z zakresu zarządzania wolontariatem
- zwiększenie wiedzy wolontariuszy nt. zasad bycia wolontariuszem i wolontariatu

### **IV. ODBIORCY STANDARDU:**

- osoby zainteresowane podjęciem wolontariatu
- podmioty korzystające z usług wolontariackich wymienionych w Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie
- podmioty w ramach wspierania wolontariatu pracowniczego.

### **V. ZAKRES STANDARDU**

#### **1. Szkolenia dla koordynatorów pt.: „Zarządzanie wolontariatem”**

##### a) Promocja szkolenia

Ogłoszenie o szkoleniu powinno zawierać:

- opis: tytuł, cele, czas trwania, odbiorców, program, miejsce i termin szkolenia, dane organizatora, informację o odpłatności (w przypadku szkoleń odpłatnych)
- Formularz zgłoszeniowy na szkolenie dla koordynatorów wolontariatu (załącznik „Formularz zgłoszeniowy”, pkt. VIII).

Informacja o szkoleniu powinna ukazać się minimum dwa tygodnie przed planowanym szkoleniem. Możliwe do wykorzystania kanały promocyjne określone są w standardzie promocji (standard nr V).

##### b) Rekrutacja na szkolenie

Osoby zainteresowane szkoleniem zobowiązane są do wypełnienia Formularza zgłoszeniowego na szkolenie dla koordynatorów i dostarczenie go do organizatora.

Uczestnicy o zakwalifikowaniu na szkolenie zostają poinformowani minimum tydzień przed rozpoczęciem szkolenia.

##### *REKOMENDOWANE:*

Uczestnicy szkolenia powinni potwierdzić udział w szkoleniu.

##### c) Warunki techniczno - organizacyjne do przeprowadzenia szkolenia

Zaplecze techniczne szkoleń

Czas trwania szkolenia/liczba uczestników/potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu:

- czas trwania, minimum 8 godzin dydaktycznych
- liczba uczestników max. 20 os.
- uczestnicy otrzymują certyfikat ukończenia szkolenia dla koordynatorów wolontariatu (załącznik „Certyfikat ukończenia szkolenia” patrz pkt. VIII).

##### *REKOMENDOWANE:*

Czas trwania/ liczba trenerów/ liczba uczestników:

- czas trwania, 16 godzin dydaktycznych
- prowadzenie szkolenia przez dwóch trenerów
- uczestnictwo w szkoleniu dwóch reprezentantów z tej samej placówki

Materiały szkoleniowe:

- podręcznik „Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza. Szkolenie z zakresu zarządzania pracą wolontariuszy”, Warszawa 2010

- poradnik prawny “Wolontariat w pytaniach i odpowiedziach”, Warszawa 2012

Materiały szkoleniowe dostępne są dla uczestników w wersji papierowej lub elektronicznej i opatrzone logotypem Ogólnopolskiej Sieci CW.

Materiały trenera:

- manual „Zarządzanie wolontariatem” - materiał szkoleniowy dla trenerów prowadzących szkolenia dla koordynatorów wolontariatu (załącznik „Zarządzanie wolontariatem”, pkt. VIII)

- manual „Skuteczne prowadzenie szkoleń nt. wolontariatu” (załącznik „Skuteczne prowadzenie szkoleń nt. wolontariatu”, pkt. VIII)

d) Ewaluacja

Ewaluacja szkolenia odbywa się za pomocą ankiety ewaluacyjnej.

**REKOMENDOWANE:**

Formularz ankiety ewaluacyjnej (załącznik „Ankieta ewaluacyjna”, pkt. VIII).

e) Baza przeszklonych podmiotów

RCW prowadzi bazę przeszkolonych podmiotów.

## **2. Warsztaty dla wolontariuszy pt.: „Wolontariat w pierwszych krokach”**

a) Promocja warsztatu

Ogłoszenie powinno zawierać: opis warsztatu, tytuł, cele, zakres tematyczny, czas trwania, odbiorców, miejsce i termin i dane kontaktowe organizatora.

Informacja o warsztacie powinna ukazać się minimum dwa tygodnie przed planowanym warsztatem.

b) Rekrutacja

Osoby zainteresowane warsztatem są poinformowane o zakwalifikowaniu minimum trzy dni przed zajęciami.

c) Warunki techniczno-organizacyjne

Zaplecze techniczne szkoleń

Czas trwania szkolenia/liczba uczestników/potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu

- czas trwania, minimum 2 godziny dydaktyczne,

- liczba uczestników określona przez organizatora.

**REKOMENDOWANE:**

Na prośbę wolontariusza organizator wydaje zaświadczenie o uczestnictwie w warsztacie.

Materiały warsztatowe:

- folder “Pomaganie nakręca mnie”, Warszawa 2010 (załącznik „Pomaganie nakręca mnie”, pkt. VIII)

Materiały warsztatowe dostępne są dla uczestników w wersji papierowej lub elektronicznej i opatrzone logotypem Ogólnopolskiej Sieci CW.

**REKOMENDOWANE:**

Podręcznik dla wolontariuszy “Portfolio – indeks umiejętności wolontariackich”, Warszawa 2012. (załącznik „Portfolio – indeks umiejętności wolontariackich”, pkt. VIII)

Materiały trenera:

- manual „Skuteczne prowadzenie szkoleń nt. wolontariatu” (załącznik „Skuteczne prowadzenie szkoleń nt. wolontariatu”, pkt. VIII)

**REKOMENDOWANE:**

d) Ewaluacja

Ewaluacja warsztatu odbywa się za pomocą aktywnych metod ewaluacyjnych.

**VI. REZULTAT STANDARDU (w skali roku):**

- liczba szkoleń dla koordynatorów wolontariatu
- liczba warsztatów dla wolontariuszy
- stworzenie i aktualizacja bazy placówek przeszkolonych przez RCW

**VII. MONITORING I EWALUACJA:**

Monitoringowi i ewaluacji podlegają rezultaty określone w pkt. VI. Monitoring i ewaluację w oparciu o superwizję i dokumentację szkoleniową (pkt. VIII) przeprowadzić może:

- koordynator RCW
- zarząd sieci CW
- osoba wskazana przez Zarząd

Kadra zarządzająca każdego RCW weryfikuje i odpowiada za kwalifikacje swoich trenerów.

**VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU:**

Załącznik: Formularz zgłoszeniowy na szkolenie dla koordynatorów wolontariatu

Załącznik: Manual – materiał szkoleniowy dla trenerów prowadzących szkolenia dla koordynatorów wolontariatu pt.: „Zarządzanie wolontariatem”

Załącznik: Ankieta ewaluacyjna po szkoleniu dla koordynatorów

Załącznik: Certyfikat ukończenia szkolenia dla koordynatorów wolontariatu.

Załącznik: Informator dla wolontariusza „Pomaganie nakręca mnie”

Załącznik: „Skuteczne prowadzenie szkoleń nt. wolontariatu” - materiał dla trenerów.

**REKOMENDOWANE:**

Zaświadczenia o ukończeniu warsztatu dla wolontariuszy.

Podręcznik „Portfolio – indeks umiejętności wolontariackich”

**IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJA STANDARDU:****1. Zaplecze techniczne szkoleń i warsztatów**

Decyzję o wymogach technicznych szkoleń podejmują trenerzy w oparciu o swoje doświadczenia i potrzeby grupy szkoleniowej.

**2. Trenerzy**

Każde RCW posiada trenera, który potrafi poprowadzić 16-sto godzinny warsztat dla koordynatorów i 2-godzinny dla wolontariuszy.

**REKOMENDOWANE:**

Trenerzy dbają o podnoszenie kwalifikacji trenerskich i dot. wolontariatu.

**3. Odpłatność za szkolenia**

RCW prowadzi nieodpłatne szkolenia dla koordynatorów i wolontariuszy. Dopuszczane są szkolenia odpłatne.

## **I. NAZWA STANDARDU: Pośrednictwo Wolontariatu (RCW)**

### **II. OBSZAR STANDARDU:**

Prowadzenie pośrednictwa wolontariatu jest kluczową działalnością Centrów Wolontariatu wchodzących w skład Ogólnopolskiej Sieci Centrów Wolontariatu. Sprawne i efektywne działanie w zakresie kierowania wolontariuszy do miejsc odpowiadających ich potrzebom jest niezbędne do tworzenia trwałej i zindywidualizowanej współpracy z wolontariuszami oraz uprawnionymi do korzystania z ich wsparcia odbiorcami. Prowadzenie przez Centra Wolontariatu pośrednictwa wolontariatu (PW) jest wartością, która wyróżnia je spośród innych organizacji/institucji zajmujących się promowaniem i rozwojem wolontariatu.

### **III. CEL STANDARDU:**

Zwiększenie efektywności i rozwój PW zmierzającego do modelowego pośrednictwa wolontariatu łączącego wolontariuszy z odbiorcami ich pomocy oraz wsparcie ich w trakcie procesu pośrednictwa i współpracy w formie doradztwa i promocji ofert.

### **IV. ODBIORCY STANDARDU:**

- osoby zainteresowane podjęciem wolontariatu
- podmioty uprawnione do korzystania ze wsparcia wolontariuszy
- osoby indywidualne oczekujące pomocy ze strony wolontariuszy
- podmioty prowadzące działalność gospodarczą w ramach wspierania wolontariatu pracowniczego.

## **V. ZAKRES STANDARDU**

Proces pośrednictwa wolontariatu składa się z szeregu działań, które mają na celu umożliwić współpracę wolontariuszy z placówkami, zainteresowanymi ich pomocą. Rolą Centrów Wolontariatu jest proces ten ułatwić poprzez m.in. gromadzenie ofert wolontariackich, ich promocję, opracowanie i wykorzystanie dokumentacji porządkującej proces pośrednictwa, a także doradztwo niezbędne dla nawiązania i rozwijania efektywnej współpracy między wolontariuszami i placówkami.

### **1. Pozyskiwanie ofert pracy dla wolontariuszy przez pracownika PW:**

- a) stworzenie i administrowanie bazą potencjalnych odbiorców (korzystających) działań wolontariackich,
  - b) nawiązanie kontaktu z przedstawicielem korzystającego, w celu ustalenia spotkania, spotkanie w RCW (załącznik „Formularz dla organizacji” pkt. VIII),
  - c) poinformowanie odbiorcy o konieczności dokonania wyboru koordynatora wolontariatu w organizacji zainteresowanej współpracą z wolontariuszami,
  - d) poradnictwo/przeszkolenie koordynatora wolontariatu,
  - e) podpisanie porozumienia o współpracy między organizacją a RCW (załącznik „Porozumienie o współpracy z organizacją/institucją” pkt. VIII),
  - f) przygotowanie oferty wolontariackiej przez odbiorcę (załącznik „Formularz dla organizacji”, pkt. VIII). Jeden odbiorca w ciągu roku może złożyć wiele ofert.,
  - g) dbanie o różnorodność pozyskiwanych ofert (np. z obszarów: sport, ekologia, kultura, pomoc społeczna, edukacja),
  - h) aktualizowanie danych organizacji/institucji.
- \* w przypadku ofert akcyjnych możemy pominąć b-e,

### **REKOMENDOWANE**

- Alternatywnie do pkt. 1f, w przypadku korzystania przez RCW z internetowego systemu rekrutacji i pośrednictwa wolontariatu – kierowanie placówek do rejestracji w serwisie, zgłaszania ofert pracy dla wolontariusza oraz wyszukiwania chętnych do współpracy wolontariuszy

- W przypadku zgłoszenia się do RCW osoby indywidualnej, poszukującej wolontariusza, kierujemy ją do podmiotów, które mogą zapewnić jej pomoc w tym zakresie.
- Warto utrzymywać stałe relacje z ww. podmiotami np. Ośrodkami Pomocy Społecznej, organizacjami wspierającymi osoby cierpiące na wybrane schorzenia, organizując systematyczne spotkania, akcje.
- RCW może kierować wolontariuszy do osób prywatnych, zawierając z wolontariuszami stosowne porozumienie oraz zapewniając wolontariuszom bezpieczeństwo i odpowiednie warunki wynikające z UODPPioW.

## **2. Aktywna i systematyczna rekrutacja wolontariuszy skierowana do różnych środowisk i grup społecznych, poprzez:**

- a) tworzenie bazy miejsc do rekrutacji wolontariuszy,
- b) kontakt z potencjalnymi wolontariuszami w celu umówienia ich na warsztat „Wolontariat w pierwszych krokach”,
- c) przeprowadzenie warsztatu oraz zaproszenie na spotkanie indywidualne,
- d) spotkanie indywidualne podczas, którego wybierana jest przez wolontariusza oferta pracy
- e) rejestracja wolontariusza w bazie Centrum - wypełnienie przez wolontariusza „Formularza dla wolontariusza” (pkt. VIII).

### *REKOMENDOWANE*

Alternatywnie do pkt. 2d, w przypadku korzystania przez RCW z internetowego systemu rekrutacji i pośrednictwa wolontariatu – zachęcanie wolontariuszy do rejestracji w serwisie i wyboru ofert pracy spośród dostępnych w serwisie.

- 3. Prowadzenie dokumentacji pośrednictwa wolontariatu (pkt. VIII)**
- 4. Prowadzenie i aktualizacja bazy (rejestr formularzy i zgłaszanych ofert współpracy organizacji/instytucji i wolontariuszy)**

### *REKOMENDOWANE:*

Prowadzenie bazy w formie elektronicznej z wykorzystaniem jednego z dostępnych serwisów ofert wolontariackich (internetowego pośrednictwa wolontariatu)

- 5. Wsparcie i doradztwo dla odbiorców usług pośrednictwa wolontariatu**  
Zakres wsparcia wynika z indywidualnych oczekiwań i bieżących potrzeb korzystających i wolontariuszy
- 6. Promocja pośrednictwa wolontariatu i gromadzonych ofert**
  - a) [mojwolontariat.pl](http://mojwolontariat.pl) – ogólnopolski serwis ofert wolontariackich lub inne regionalne serwisy wykorzystywane przez RCW
  - b) bezpośrednie formy promocji – m.in. ulotki, foldery ofert, akcje i targi wolontariatu
  - c) strona internetowa RCW
  - d) portale społecznościowe

## **VI. REZULTAT STANDARDU:**

(w skali roku kalendarzowego)

- wzrost zainteresowania świadczonymi usługami pośrednictwa wolontariatu
- liczba pozyskanych nowych ofert pracy dla wolontariuszy
- liczba pozyskanych nowych kandydatów na wolontariuszy

## **VII. MONITORING I EWALUACJA:**

### **MONITORING**

Monitoring polegał będzie na okresowym badaniu rezultatów prowadzonych działań m.in. poprzez . cykliczne spotkania zespołu, w celu omówienia realizacji zadań i ew. zastosowania planu naprawczego.

Monitorowane będą:

- rezultaty określone w punkcie VI
- warunki techniczne biura

- prowadzona dokumentacja
- obsługa klienta

### **EWALUACJA**

Ewaluacja będzie weryfikowała osiągnięcie rezultatów na podstawie liczby, pozyskanych i zarejestrowanych ofert pracy dla wolontariuszy oraz wolontariuszy, zawartych porozumień z wolontariuszami wykonującymi świadczenia na rzecz RCW. Do końca I kwartału następnego roku przygotowane będą wyniki prowadzonego pośrednictwa, które publikowane będą w raporcie rocznym.

#### *REKOMENDOWANE:*

- ocena jakości pośrednictwa (np. ankieta, wywiad),
- dostępność usług pośrednictwa wolontariatu (m.in. dostępność dla osób z niepełnosprawnościami, godziny otwarcia, różnorodność ofert)

### **VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU:**

1. Formularz dla wolontariusza z możliwością wypełnienia formularza w wersji elektronicznej. Formularze powinny znajdować się w bazie współpracujących wolontariuszy. Zbiór danych osobowych (baza) powinien być przechowywany zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
2. Formularz dla organizacji/institucji z możliwością wypełnienia formularza w wersji elektronicznej. Formularze powinny znajdować się w bazie współpracujących organizacji/institucji.
3. Porozumienie o współpracy z organizacją/institucją w zakresie świadczenia usług pośrednictwa wolontariatu

#### *REKOMENDOWANE:*

- formularz zgłoszenia oferty akcyjnej,
- ankieta badająca jakość współpracy organizacji z wolontariuszami oraz aktualną liczbę wolontariuszy w danej organizacji,
- ankieta badająca jakość i efektywność usług pośrednictwa wolontariatu,
- druk skierowania wolontariusza do wybranej organizacji/institucji,
- wykorzystanie dostępnych elektronicznych serwisów ofert wolontariackich do administrowania profilami wolontariuszy, organizacji/institucji oraz ofertami współpracy.

### **IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJA STANDARDU:**

#### **1. Warunki lokalowe**

RCW zobowiązane jest zapewnić warunki lokalowe pozwalające na nieskrępowane prowadzenie rozmów oraz sprzyjające nawiązaniu szczerych relacji między przedstawicielem RCW i klientem.

#### **2. Godziny pracy - dostępność kadry odpowiedzialnej za pośrednictwo wolontariatu**

Pośrednictwo Wolontariatu pracuje minimum 20 godzin tygodniowo, w tym raz w tygodniu także w godzinach popołudniowych.

#### *REKOMENDOWANE:*

Dostępność pośrednictwa wolontariatu w pełnym, 40-godzinnym wymiarze czasu, w tym 2 razy w tygodniu w godzinach popołudniowych.

#### **3. Osoby odpowiedzialne za prowadzenie PW**

Proces pośrednictwa wolontariatu prowadzi wyznaczona i przygotowana do pełnienia tej roli koordynator/ka.

#### *REKOMENDOWANE:*

Koordynator/ka jest wspierany/a przez dodatkową osobę dzielącą/uzupełniającą jego/jej obowiązki - administrator/kę PW albo specjalista/kę ds. wolontariatu (dopuszczalne są inne nazwy stanowisk).



## **I. NAZWA STANDARDU: Poradnictwo w zakresie wolontariatu (RCW)**

## **II. OBSZAR STANDARDU**

Standard Poradnictwo w zakresie wolontariatu dotyczy udzielania przez doradcę RCW merytorycznego wsparcia z zakresu wolontariatu zgłaszającym się do niego osobom fizycznym i prawnym.

## **III. CEL STANDARDU**

- Poprawa jakości udzielanych porad osobom fizycznym i prawnym potrzebujących informacji w zakresie wolontariatu
- Usystematyzowanie procesu poradnictwa.

## **IV. ODBIORCY STANDARDU**

- Osoby fizyczne – potencjalni wolontariusze bądź osoby poszukujące pomocy,
- Organizacje pozarządowe,
- Instytucje administracji publicznej i podlegające im podmioty,
- Podmioty prowadzące działalność gospodarczą, w zakresie wolontariatu pracowniczego
- Inne podmioty zainteresowane wolontariatem.

## **V. ZAKRES STANDARDU**

### **1. Obszary poradnictwa:**

- A. Formalno – prawne aspekty wolontariatu
- B. Organizacja akcji wolontarystycznych,
- C. Zakładanie klubów wolontariatu (np. szkolnych, młodzieżowych, przy OPS),
- D. Otwieranie i wspieranie Lokalnych Centrów Wolontariatu,
- E. Działania wolontariackie na rzecz osób indywidualnych,
- F. Wsparcie organizacji/instytucji w zakresie wdrażania i zarządzania wolontariatem
- G. Rodzaje i zakres wolontariatu dla wolontariuszy

### **REKOMENDOWANE:**

Poradnictwo związane z programami tematycznymi np. wolontariatem zagranicznym i wolontariatem pracowniczym.

### **2. Proces poradnictwa:**

- A. Poradnictwo może odbyć się w 3 formach: bezpośredniej - spotkanie, telefonicznej, teleinformatycznej.
- B. Ustalone są godziny poradnictwa w RCW i osoby udzielające porad.
- C. W momencie rozpoczęcia procesu poradnictwa następuje wstępna identyfikacja potrzeb klienta związanych z poradą, a następnie skierowanie go do kompetentnej osoby.
- D. Doradca udziela porady zainteresowanemu bezpośrednio lub jeśli jest taka potrzeba umawia się z nim na spotkanie kontakt tele-informatyczny.
- E. Doradca przygotowuje się merytorycznie do poradnictwa. Na podstawie wstępnej rozmowy dotyczącej przedmiotu poradnictwa przygotowuje plan spotkania oraz ustala najbliższy dogodny termin spotkania dla obu stron.
- F. Doradca posiada przygotowane, powielone materiały, które zazwyczaj interesują klientów, np. przykładowe wzory porozumień, poradniki, plakaty.
- G. Doradca dba o zapewnienie odpowiednich warunków lokalowych i atmosferę umożliwiającą swobodną wymianę informacji.
- H. W zależności od potrzeby klienta otrzymuje poradę lub oferowana jest mu inna forma

wsparcia (np. szkolenie, konferencja).

- I. Zakres poradnictwa, jego przebieg, dane klienta dokumentowane są w Karcie Poradnictwa (Załącznik, pkt. VIII) Udzielane porady są odnotowywane w rejestrze porad.
- J. W zależności od potrzeb klienta poradnictwo odbywa się jednorazowo lub wielokrotnie.

**REKOMENDOWANE:**

Jeżeli temat poradnictwa wymaga wiedzy eksperckiej (np. prawnika, księgowego) – RCW udziela informacji gdzie klient może uzyskać wsparcie.

## **VI. REZULTAT STANDARDU**

- Poprawa jakości udzielanych porad osobom fizycznym i prawnym potrzebujących informacji w zakresie wolontariatu (wzrost zadowolenia z udzielanych porad
- Usystematyzowany proces poradnictwa RCW.

## **VII. MONITORING I EWALUACJA**

Systematyczny monitoring i ewaluacja procesu poradnictwa odbywa się poprzez:

- spotkania zespołu udzielającego porad i omawianie przebiegu procesu poradnictwa
- analizę kart poradniczych, zawierających prowadzenie rejestru porad z następującymi danymi: nr porady, nazwa organizacji/placówki/ imię, zakres taktyczny porady, data udzielenia porady, uwagi, imię i nazwisko doradcy.

**REKOMENDOWANE:**

- W przypadku poradnictwa dot. stałego klienta RCW rekomenduje się utrzymanie z nim kontaktu i gotowość do oferowania mu poradnictwa lub innych ofert RCW.
- Po udzieleniu poradnictwa zaleca się przeprowadzenie ankiety ewaluacyjnej badająca jakość poradnictwa.

## **VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU**

Wzór Karty Poradnictwa (Załącznik)

Aktualne akty prawne związane z wolontariatem, publikacje dotyczące wolontariatu.

## **IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJI STANDARDU**

### **1. Kwalifikacje osób udzielających poradnictwa**

Osoba udzielająca porady posiada aktualną wiedzę z zakresu objętego poradnictwem oraz kompetencje doradcze. Pożądane kompetencje doradcze to: komunikatywność, otwartość, umiejętność słuchania, umiejętności analityczne.

### **2. Warunki lokalowe**

RCW zapewnia właściwe warunki lokalowe i techniczne do udzielania poradnictwa.

### **3. Dostępność poradnictwa**

RCW zapewnia dostęp do systematycznie uzupełnianej biblioteki wolontariatu oraz innych źródeł informacji o wolontariacie. Poradnictwo jest udzielane w godzinach funkcjonowania RCW.

**REKOMENDOWANE:**

Poradnictwo jest udzielane co najmniej dwa razy w tygodniu, a przynajmniej raz w miesiącu w godzinach popołudniowych.

## **I. NAZWA STANDARDU: Techniczno-organizacyjny (RCW)**

## **II. OBSZAR STANDARDU:**

Działania Regionalnych Centrów Wolontariatu (RCW) w zakresie warunków techniczno-organizacyjnych biura.

## **III. CEL STANDARDU**

- podniesienie efektywności pracy i poprawa jakości usług RCW
- poprawa funkcjonowania bazy organizacyjno - technicznej RCW

## **IV. ODBIORCY STANDARDU**

- odbiorcy działań RCW
- otoczenie współpracujące z RCW

## **V. ZAKRES STANDARDU**

### **1. Warunki lokalowe**

Minimum jedno pomieszczenie biurowe do prowadzenia bieżącej działalności. Dostęp lub możliwość korzystania z sali szkoleniowej (własnej lub użyczanej), toaleta, dostęp do Internetu.

#### *REKOMENDOWANE:*

- pomieszczenie socjalne
- lokal dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

### **2. Wyposażenie biura**

a) liczba komputerów dostosowana do liczby pracowników i wolontariuszy, telefon ze stałym numerem, faks, drukarka, dostęp do kserokopiarki.

#### *REKOMENDOWANE:*

- niszczarka dokumentów

b) wyposażenie sali szkoleniowej: krzesła, komputer, rzutnik

#### *REKOMENDOWANE:*

- ekran
- głośniki
- pilot

### **3. Administrowanie dokumentami**

a) Dokumenty papierowe są przechowywane i archiwizowane w przejrzysty sposób w opisanych segregatorach lub kartonach.

b) Dokumenty zawierające dane wrażliwe przechowywane są w zamykanych szafach, a dostęp do nich posiadają upoważnione osoby.

c) Dokumenty, które uległy przedawnieniu niszczone są w sposób trwały.

d) RCW przestrzega przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.

e) RCW prowadzi książkę korespondencji przychodzącej i wychodzącej.

#### *REKOMENDOWANE:*

Dokumenty w formie elektronicznej skatalogowane są w przeznaczonym do tego komputerze i na zewnętrznym dysku (kopia zapasowa), do którego mają dostęp upoważnione osoby. Za aktualizację danych odpowiedzialna jest wybrana osoba.

### **4. Pieczęć**

RCW posiada pieczętę obejmującą: pełną nazwę organizacji, pełny adres, NIP i KRS.

#### **5. Status prawny**

RCW jest organizacją pozarządową, bądź działa jako program przy stowarzyszeniu lub fundacji.

#### **5. Dostępność biura**

a) RCW posiada stałe godziny pracy biura. Minimum 20 godzin tygodniowo, w tym raz w tygodniu także w godzinach popołudniowych. Godziny pracy RCW są zgodne z określonymi w standardzie pośrednictwa wolontariatu.

#### *REKOMENDOWANE:*

Otwarcie RCW w pełnym, 40-godzinnym wymiarze czasu, w tym 2 razy w tygodniu w godzinach popołudniowych

Autoresponder e-mail z informacją o niedostępności biura/członka lub zespołu RCW, w przypadku niedostępności powyżej 3 dni roboczych, zawiera informację o okresie niedostępności oraz kontakt do osoby zastępującej członka zespołu

#### **6. Identyfikacja RCW**

RCW posiada tablicę informacyjną umieszczoną przy wejściu (np. fasada budynku, wityna okienna, drzwi), na której znajdują się min.: logotyp, nazwa, dni i godziny pracy.

### **VI. REZULTATY**

Zapewnienie warunków techniczno – organizacyjnych RCW zgodnych z zakresem standardu, pkt. V.

### **VII. MONITORING I EWALUACJA**

Utrzymanie warunków techniczno – organizacyjnych RCW zgodnych z zakresem standardu, pkt. V.

### **VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU**

Brak dokumentacji

### **IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJI STANDARDU**

Jasna struktura organizacyjna RCW z zasobami określonymi w pkt. V niniejszego dokumentu. Właściwe władze RCW zapewniają warunki do realizacji standardu techniczno-organizacyjnego.

## **I. NAZWA STANDARDU: Promocja wolontariatu (RCW)**

### **II. OBSZAR STANDARDU:**

Promocja wolontariatu i działań Regionalnego Centrum Wolontariatu (RCW) poprzez wykorzystywanie zróżnicowanych środków promocyjnych adresowanych do różnych grup odbiorców. Korzystanie z materiałów wypracowanych przez Ogólnopolską Sieć Centrów Wolontariatu (OSCW), uzupełnianych o własne, lokalne zasoby.

### **III. CEL STANDARDU:**

- umocnienie wizerunku RCW jako lidera działań na rzecz wolontariatu w regionie,
- zwiększenie świadomości i wiedzy nt. wolontariatu w regionie, Polsce i na świecie.

### **IV. ODBIORCY STANDARDU:**

Interesariusze Regionalnych Centrów Wolontariatu, a także opinia publiczna zainteresowana wolontariatem:

- Wolontariusze
- Osoby zainteresowane wolontariatem
- Potencjalni wolontariusze, osoby do tej pory niezainteresowane wolontariatem (dokumenty strategiczne SCW mogą określać grupy priorytetowe w tej kategorii)
- Organizacje i instytucje współpracujące z wolontariuszami
- Podmioty zainteresowane i realizujące działania w ramach wolontariatu pracowniczego
- Organizacje i instytucje partnerskie, sponsorzy, media, administracja publiczna

### **V. ZAKRES STANDARDU**

#### **1. Wydarzenia promocyjne**

- udział w wydarzeniach związanych z wolontariatem (np. konferencje, targi),
- organizowanie wydarzeń (np. Gala Wolontariatu, konferencja, happening) z okazji Międzynarodowego Dnia Wolontariatu,
- uczestnictwo w akcjach promocyjnych OSCW (np. Dzień Otwarty BPW).

#### **2. Materiały promocyjne i identyfikacja wizualna**

- RCW posługuje się logotypem Centrum Wolontariatu (załącznik „Wzór logotypu CW”),
- RCW może posługiwać się również własnym logotypem,
- RCW posiada materiały promocyjne, na które składają się m.in.: papier firmowy, ulotka, wizytówka. W materiałach zawarta jest informacja o członkostwie w OSCW
- maile wychodzące z RCW zawierają stopkę z nazwą organizacji, danymi teleadresowymi, adresem strony internetowej oraz informacją o członkostwie w OSCW.

#### **REKOMENDOWANE:**

- posiadanie roll-upa lub baneru,
- eksponowanie logotypu Centrum Wolontariatu na materiałach promocyjnych, w realizacji projektów partnerskich,
- adresy mailowe przedstawicieli RCW tworzy się według formatu nazwisko@wolontariat.org.pl,
- umieszczenie tablicy informacyjnej na zewnątrz biura z logotypem CW, nazwą, dniami i godzinami pracy wraz z info o członkostwie w OSCW.

#### **3. Narzędzia internetowe**

- RCW posiada na bieżąco aktualizowaną stronę internetową,

- Wymagane treści to: aktualności, informacje o organizacji i bieżących projektach, w tym dotyczące RCW, LCW, dane kontaktowe, informacja o przynależności do sieci oraz sprawozdanie roczne
- Strona posiada funkcję RSS,
- strona RCW jest zlinkowana ze stroną OSCW,
- RCW ma elektroniczną wizytówkę w serwisie [www.wolontariat.org.pl](http://www.wolontariat.org.pl).
- RCW posiada profili i regularne wpisy na temat działalności RCW, LCW i OSCW, a także inne treści związane z wolontariatem w social media,

*REKOMENDOWANE:*

- Umieszczanie informacji o kadrze danego RCW
- Publikowanie informacji o swoich działaniach w przynajmniej jednym zewnętrznym serwisie internetowym.

#### **4. Newsletter**

*REKOMENDOWANE:*

RCW przygotowuje newsletter dla swoich odbiorców.

#### **5. Spotkania promujące wolontariat**

- RCW prowadzi w różnych środowiskach spotkania promujące wolontariat (jak i gdzie można być wolontariuszem/ką, ciekawe przykłady i historie wolontariuszy)
- Zachęca placówki do korzystania z pomocy wolontariuszy, zaprasza do współpracy z RCW

*REKOMENDOWANE:*

- wykorzystanie w czasie spotkań prezentacji multimedialnej, a także zapraszanie wolontariuszy, którzy opowiedzieliby o swoim wolontariacie.

#### **6. Współpraca z mediami**

- RCW podejmuje współpracę z mediami, dba o prawidłowe relacje, dostarcza informacji, buduje i rozszerza bazę mediów.
- RCW wyznacza osobę lub osoby odpowiedzialne za kontakty z dziennikarzami
- Organizując różne wydarzenia, RCW wysyła do mediów informacje prasowe, a przy większych wydarzeniach (np. Gala Wolontariatu) – stara się pozyskać patronów medialnych. RCW buduje w mediach swój wizerunek jako eksperta i lidera w dziedzinie wolontariatu w regionie.

#### **7. Raport roczny**

- RCW przygotowuje krótki (do kilku stron) dokument, który w atrakcyjny sposób pokazuje najważniejsze działania i osiągnięcia z poprzedniego roku.
- Dokument jest publikowany na stronie internetowej RCW do końca I kwartału roku następnego.

#### **8. Teczka promocyjna**

*REKOMENDOWANE:*

- RCW posiada „teczkę promocyjną”, zawierającą podstawowe materiały na temat organizacji i wolontariatu (np. ulotka, wizytówka, opis organizacji, kadry i najważniejszych projektów, statystyki o wolontariacie, płyta ze zdjęciami).
- Teczka przekazywana jest m.in. dziennikarzom, partnerom, darczyńcom.

## **VI. REZULTAT STANDARDU**

- wzrost rozpoznawalności marki RCW i OSCW
- wzrost liczby osób podejmujących wolontariat,
- wzrost liczby organizacji i placówek gotowych do podjęcia współpracy z wolontariuszami
- wzmocnienie pozycji RCW

## **VII. MONITORING I EWALUACJA**

RCW zamieszcza informację o działaniach promocyjnych w rocznym sprawozdaniu.

## **VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU**

- Wzór logotypu OSCW
- Przykładowy schemat raportu rocznego (podsumowania roku w RCW)
- Wzór zgody na wykorzystanie wizerunku
- Przykładowy wniosek o patronat medialny

## **IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJI STANDARDU**

- wspólna identyfikacja wizualna,
- ogólnopolski serwis internetowy [www.wolontariat.org.pl](http://www.wolontariat.org.pl),
- podstawowe ulotki i papier firmowy,
- prezentacje multimedialne, filmy i publikacje,
- zasoby promocyjne są dostępne (i stale rozbudowywane) w intranecie w serwisie [www.wolontariat.org.pl](http://www.wolontariat.org.pl)

### **REKOMENDOWANE**

- RCW ma w swoim zespole osobę odpowiedzialną za promocję.

<p>1. <b>NAZWA OBSZARU STANDARDU:</b>  <b>Współpraca członków Ogólnopolskiej Sieci Centrów Wolontariatu (OSCW)</b></p>
<p>2. <b>OBSZAR STANDARDU:</b>  Standard określa zasady współpracy członków OSCW, definiuje podmioty, które mogą przystąpić do SCW, dokonuje podziału członków OSCW i precyzuje ich zakres działalności w zależności od pełnionej roli w OSCW. Określa zasady przystąpienia do sieci i relacje między członkami na poziomie ogólnopolskim, regionalnym i lokalnym.</p>
<p>3. <b>CEL STANDARDU:</b>  Usprawnienie komunikacji i współpracy między członkami OSCW poprzez jednoznaczne określenie roli w sieci jej członków z przypisanymi im kompetencjami, prawami i obowiązkami.</p>
<p>4. <b>ODBIORCY STANDARDU</b></p> <p>Adresatami standardu w sposób bezpośredni są członkowie OSCW, a w sposób pośredni podmioty (zarówno osoby prawne jak i fizyczne), które chcą wspierać działalność SCW i którym SCW może przypisać określone role w strukturze Sieci. Wszyscy – zarówno członkowie SCW jak i podmioty, którym nadano tytuł prawny do współpracy z SCW, deklarują prowadzenie działań wg. założeń standardu i są zobowiązani do przestrzegania i wypełniania jego postanowień.</p>
<p>5. <b>ZAKRES STANDARDU</b></p> <p>Członkowie SCW w swojej działalności oraz w ramach współpracy w ramach OSCW, kierują się zasadami otwartości, tolerancji, poszanowania poglądów innych. Standard „współpracy między członkami OSCW” zdefiniowany jest w 11 obszarach.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Członkostwo w SCW – kto może być członkiem Sieci Centrów Wolontariatu</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Członkiem OSCW może być podmiot uprawniony do korzystania ze świadczeń wolontariuszy określony w Ustawie o Działalności Pożytku Publicznego i o Wolontariacie, który wyraził gotowość przystąpienia do OSCW, deklaruje realizację działań określonych w umowie z OSCW i przestrzeganie „Standardów Centrów Wolontariatu”.</li> <li>b. Członkiem OSCW może być również osoba fizyczna i przedsiębiorca, którzy swoją postawą i działalnością wspierają działania podejmowane przez OSCW i którym Sieć przyzna właściwy tytuł i zakres działań na rzecz OSCW</li> </ol> </li> <li>2. <b>Struktura OSCW – rodzaj członkostwa</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Członkowie zwyczajni</b> - Regionalne Centrum Wolontariatu (RCW) - na poziomie regionalnym – wojewódzkim. RCW przede wszystkim jest organizacją pozarządową, a w wyjątkowych sytuacjach (za zgodą władz OSCW) inny podmiot określony w pkt. 1.a, który w celach statutowych lub innych dokumentach określających profil działalności, ma wpisane m.in. promocję i rozwój wolontariatu, wypełnia zadania wynikające z obowiązków RCW, a do ich realizacji używa nazwy Centrum Wolontariatu</li> <li>b. <b>Członkowie wspierający</b> - Lokalne Centra Wolontariatu działające na</li> </ol> </li> </ol>



poziomie lokalnym (miasto, gmina, powiat). LCW jest podmiotem określonym w pkt. 1.a, który w celach statutowych lub innych dokumentach określających profil działalności, ma wpisane m.in. promocję i rozwój wolontariatu, wypełnia zadania wynikające z obowiązków RCW, a do ich realizacji używa nazwy Centrum Wolontariatu. Rekomendowane jest aby rolę tą przede wszystkim pełniła organizacja pozarządowa. Na terenie miasta, które jest stolicą województwa może funkcjonować kilka LCW.

- c. **Członkowie honorowi** – członkiem honorowym może zostać każda osoba i podmiot określony w pkt. 1 a, b, którzy szczególnie zasłużyli się dla OSCW lub wolontariatu.

Ogólnopolska Sieć Centrów Wolontariatu może przyznawać tytuły i wyróżnienia wszystkim, którzy wspierają jej działalność

### 3. **Struktura / podległość / zależności w OSCW**

- a. Na poziomie ogólnopolskim działalnością OSCW kierują właściwe władze i organy określone na mocy Umowy o współpracy Członków OSCW. (Załącznik 1)
- b. Na poziomie regionalnym działalnością członków Sieci koordynuje Regionalne Centrum Wolontariatu. Za jego pośrednictwem LCW zgłaszają postulaty i wnioski do OSCW.  
RCW prowadzi i kształtuje politykę w regionie w zakresie wolontariatu oraz przekazuje do LCW wytyczne kierowane przez władze Sieci.
- c. Na poziomie lokalnym (miasta, gminy, powiatu) działalność w zakresie wolontariatu prowadzi LCW, które poza autorskimi działaniami realizuje kierunki rozwoju określone przez SCW.
- d. LCW może korzystać ze wsparcia właściwego RCW. W swojej działalności jest niezależne, jednak prowadzone działania w zakresie wolontariatu, muszą być zgodne z polityką i wg zasad określonych przez OSCW.

### 4. **Komunikacja w Sieci – zasady przepływu istotnych informacji**

- a. Wnioski i postulaty ze strony LCW przekazywane są:
- b. Do RCW - w sposób bezpośredni
- c. Do Zarządu i Władz OSCW - za pośrednictwem macierzystego RCW
- d. W przypadku odwołań i sytuacji konfliktowych na linii LCW a RCW, LCW wnioski i postulaty kieruje bezpośrednio do właściwych organów OSCW.

### 5. **Podjęcie decyzji w OSCW**

- a. Każdy z członków OSCW jest niezależny w swojej działalności. W zakresie realizowanych programów, projektów i organizowanych akcji podejmuje decyzje samodzielnie. W przypadku decyzji dotyczących działań mających bezpośredni wpływ na funkcjonowanie SCW decyzję podejmuje odpowiednie władze OSCW i przekazują je dalej wg. schematu: OSCW – Zarząd – RCW – LCW
- b. Decyzje mogą być przekazywane: drogą pocztową (poczta), elektronicznie (poczta elektroniczna), faxem, lub w czasie bezpośrednich spotkań.
- c. Przekazywanie ww. informacji do szczebla niższego następuje w terminie

max do 7 dni roboczych

#### 6. **Zasady realizacji projektów w OSCW – projekty sieciowe, regionalne**

- a. Każdy z członków OSCW może realizować samodzielnie programy, projekty i akcje na terenie regionu (województwa), w którym funkcjonuje
- b. W przypadku realizacji ww. działań przez więcej niż 30% RCW - członków OSCW działanie ma charakter sieciowy, a zasady jego realizacji są określone przez partnerów oraz opiniowane przez właściwe władze OSCW.
- c. W przypadku realizacji projektów przez mniej lub 30% RCW - członków OSCW o jego kształcie decydują sami partnerzy
- d. W przypadku chęci podjęcia działań na terenie regionu innego RCW wymagana jest zgoda właściwego RCW. Sytuacja ta nie dotyczy udziału w spotkaniu, konferencji, szkoleniach na zaproszenie jego organizatorów. W takiej sytuacji wymagane jest poinformowanie właściwego RCW o tym fakcie.
- e. W przypadku zamiaru realizacji działań przez LCW w obrębie macierzystego regionu lecz w innym niż swoje miście, gminie powiecie, należy uzyskać zgodę właściwego LCW oraz poinformować o tym właściwe RCW.
- f. W przypadku zamiaru realizacji przez LCW projektu o charakterze sieciowym na terenie macierzystego Regionu, o zamiarze tym należy poinformować właściwe RCW.

#### 7. **Zasady przystąpienia i wykluczanie z OSCW**

- a. Decyzję o przyjęciu nowego członka i nadania mu statutu LCW podejmuje właściwe ze względu na teren działania RCW. Pisemny wniosek w formie Deklaracji przystąpienia do OSCW (Załącznik 2) składany jest do RCW.
- b. Decyzję o przyjęciu w charakterze RCW podejmują Władze OSCW i wyznaczają mentora (wybrane RCW do wspierania nowego członka)
- c. Proces przyjęcia nowego członka do OSCW określa poniższa procedura:

##### Przystępowanie do Sieci Centrów Wolontariatu - członkostwo w Sieci

##### **Etap I - Rozpoczęcie współpracy**

Nawiązanie kontaktu i rozpoczęcie współpracy z Regionalnym Centrum Wolontariatu (członkiem Sieci) – zapoznanie się z zasadami i warunkami utworzenia Centrum Wolontariatu oraz funkcjonowania w ramach Ogólnopolskiej Sieci Centrów Wolontariatu (OSCW).

Skierowanie do Regionalnego Centrum Wolontariatu „Deklaracji przystąpienia do Ogólnopolskiej Sieci Centrów Wolontariatu w Polsce”  
W przypadku braku w danym regionie RCW, Prezydium Sieci lub inny jej właściwy organ wskazuje mentora – Regionalne Centrum Wolontariatu lub Centrum Wolontariatu z innego regionu, które przygotowuje kandydata do przystąpienia do Sieci

##### **2. Etap II - Przygotowanie do członkostwa – „inkubator”**

„Inkubator” jest okresem przejściowym - przygotowującym kandydata do przystąpienia do Sieci.

W tym czasie organizacja kandydująca ma za zadanie dojść w swoim działaniu do wypełniania standardów funkcjonowania Centrum Wolontariatu. Współpraca z mentorem w dążeniu do wypełnienia standardów

funkcjonowania Centrum Wolontariatu trwa max. 12 miesięcy W zakres obowiązków mentora wchodzi: konsultacje, szkolenia, pomoc w realizacji standardów Centrum Wolontariatu, wsparcie merytoryczne w organizacji pracy Centrum.

Od momentu przyjęcia do „inkubatora” kandydat może korzystać z wypracowanych przez Sieć materiałów.

### **Etap III – Członkostwo w Sieci**

Po zakończeniu okresu „inkubatora” Regionalne Centrum Wolontariatu podpisuje z kandydatem Umowę o współpracy i przedstawia członkom OSCW.

Nowy członek Sieci uzyskuje status Członka Wspierającego Sieci.

Od momentu uzyskania członkostwa, nowy członek ma obowiązek firmować swoje działania logo Centrum Wolontariatu, posiadać aktywną wizytówkę w serwisie [WWW.wolontariat.org.pl](http://WWW.wolontariat.org.pl)

Członek wspierający Sieci ma prawo ubiegać się o status członka zwyczajnego OSCW. Decyzję w tej sprawie podejmuje władza OSCW.

### **Rozwiązanie umowy**

Rozpatrzenie wniosku i ewentualne wypowiedzenie umowy, w stosunku do danego Regionalnego Centrum Wolontariatu, które w sposób rażący narusza zasady współpracy i działa na szkodę OSCW, następuje na wniosek:

1. Władz OSCW przedstawiony im przez minimum 50% Lokalnych Centrów Wolontariatu współpracujących z RCW, którego wniosek dotyczy.
2. na wniosek członka zwyczajnego Sieci skierowany do Władz

Rozpatrzenie wniosku i ewentualne wypowiedzenie umowy, w stosunku do Lokalnego Centrum Wolontariatu, które w sposób rażący narusza zasady współpracy i działa na szkodę OSCW, a w konsekwencji wykluczenie z Sieci następuje na podstawie decyzji Regionalnego Centrum Wolontariatu, z którym współpracuje Lokalne Centrum Wolontariatu lub na wniosek:

1. Władz OSCW
2. Członka zwyczajnego Sieci skierowanego do Władz

Do podjęcia przez Władze OSCW, decyzji o wykluczeniu i pozbawieniu członkostwa w Sieci potrzeba zwykłej większości głosów członków zwyczajnych OSCW.

Rada Sieci może podjąć decyzję o innym trybie i warunkach pozbawienia członkostwa i/lub wykluczenia z Sieci.

Każde z Centrów Wolontariatu działając poprzez swoich statutowych przedstawicieli, może wypowiedzieć niniejszą umowę.

Dla wypowiedzenia umowy konieczne jest zachowanie jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia oraz formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Wykluczenie z Sieci lub wypowiedzenie przez Centrum niniejszej umowy, powoduje niemożność korzystania z logo CW oraz innych materiałów Sieci.

Ponowne ubieganie się o członkostwo w Sieci możliwe jest po okresie jednego roku od daty rozwiązania niniejszej umowy.

Od decyzji o wypowiedzeniu umowy i/lub wykluczeniu z Sieci,

zainteresowanemu członkowi Sieci przysługuje odwołanie do Władz w

terminie 14 dni od daty otrzymania korespondencji w tym korespondencji przesłanej drogą elektroniczną lub faxem z ww. decyzją

- d. Szczegółowy tryb przyjmowania i wykluczania członków OSCW określa Umowa o współpracy Członków OSCW.

**8. Procedury odwoławcze - zasady i adresaci składania odwołań od decyzji władz i członków OSCW**

- a. Każdy z członków OSCW może złożyć odwołanie od decyzji organu wyższego szczebla, z którego decyzją się nie zgadza
- b. LCW odwołanie kieruje do Władz OSCW w formie pisemnej z jednoczesnym poinformowaniem o tym fakcie właściwego RCW
- c. RCW może złożyć odwołanie w sprawie, która go dotyczy, do Zarządu lub jeśli decyzja podjęta była przez Zarząd do Walnego Zebrania OSCW.
- d. Odwołanie w każdej sytuacji należy złożyć w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie 7 dni od podjęcia decyzji, której dotyczy odwołanie
- e. Odpowiedź na odwołanie musi zostać przedstawiona w terminie 14 dni od daty jej dostarczenia lub w czasie najbliższego Walnego Zebrania OSCW

**9. Współpraca przy pozyskiwaniu i dystrybucji środków finansowych na działalność OSCW**

- a. Każdy z członków OSCW prowadzi własną i niezależną od SCW politykę finansową. W jej zakresie pozyskuje środki finansowe i rzeczowe na prowadzenie programów, projektów, akcji i bieżącej działalności.
- b. Każdy z członków OSCW zobowiązany jest do opłacania składek członkowskich, których wielkość w zależności od rodzaju członkostwa określa Walne Zebranie SCW
- c. Każdy z członków OSCW, który pozyska na rzecz OSCW środki finansowe ze źródeł innych niż konkursy, dotacje ze źródeł publicznych, otrzymuje bonus w wysokości 10% pozyskanej kwoty, chyba, że darczyńca określi inny sposób przeznaczenia środków.
- d. Część środków, które zostały pozyskane do wykorzystania przez OSCW w sposób określony w pkt. 9.c jest decyzją władz SCW przeznaczane na określone cele, a w szczególności na:
  - zasilenie funduszu żelaznego dla członków OSCW
  - promocję działań OSCW
  - sekretariat i obsługę OSCW

O wysokości i szczególnym przeznaczeniu środków finansowych na działanie OSCW i jego członków, decydują właściwe władze OSCW w drodze odpowiedniej uchwały

**10. Konkursy i akcje organizowane przez członków OSCW – zasady współpracy i informowania o nich.**

- a. Członkowie OSCW mogą zgłaszać prowadzone przez siebie konkursy, akcje, projekty i inicjatywy jako działania sieciowe.
- b. Wydarzenia o których mowa w pkt. 10.a mogą nosić miano „sieciowych

ogólnopolskich” jeśli uczestniczy w nich min. 30 % RCW i uzyskają pozytywną opinię władz SCW

- c. Wydarzenia o których mowa w pkt. 10.a mogą nosić miano „sieciovych regionalnych” jeśli uczestniczy w nich min. 30 % LCW i uzyskają pozytywną opinię RCW z danego regionu
- d. Wniosek o uznanie wydarzenia jako sieciowego, inicjator kieruje do właściwych struktur/władz OSCW w formie pisemnej. Dopuszcza się formę elektroniczną – e-mail.
- e. Odpowiedź na złożony wniosek, o którym mowa w pkt. 10.d musi zostać wydana w okresie do 14 dni od daty wpłynięcia wniosku

#### **11. Korzystanie z produktów wypracowanych przez poszczególnych członków OSCW**

- a. Członkowie w trosce o rozwój OSCW, udostępniają swoje produkty i know how dla OSCW.
- b. Każdy z członków OSCW zachowuje do swojego know how i produktów majątkowe prawa autorskie i prawa pokrewne na zasadach określonych w odrębnych przepisach
- c. Członkowie SCW mogą korzystać z ww. produktów za zgodą ich autorów i na zasadach określonych w umowie między zainteresowanymi stronami
- d. W przypadku chęci skorzystania z wybranego produktu, zainteresowany członek SCW kieruje zapytanie w dowolnej formie do autora danego produktu.
- e. Zgoda (określająca m.in. zasady, czas, szczegółowe warunki, zakres) na korzystanie z wybranego produktu lub współpracę przy jego realizacji powinny być w sposób jednoznaczny udokumentowane.

#### **6. REZULTAT STANDARDU.**

Opracowanie i realizacja ww. standardu wprowadzi czytelne zasady m.in.:

- współpracy między członkami OSCW,
- przepływu informacji
- podział zadań między członkami OSCW.

W efekcie wzrośnie efektywność i jakość działań prowadzonych przez członków OSCW.

Wzmocniona zostanie pozycja Sieci na terenie lokalnym, regionalnym i ogólnopolskim.

W perspektywie długoterminowej OSCW stanie się silną, wiodącą marką i liderem działań wolontariackich w kraju oraz znaczącym partnerem dla sektora publicznego i prywatnego w zakresie kształtowania polityki wolontariatu w Polsce.

#### **7. MONITORING I EWALUACJA**

Standard współpracy między członkami OSCW, będzie monitorowany poprzez kontrolę obowiązujących procedur. Za przestrzeganie procedur odpowiedzialne będą właściwe władze OSCW, którym przyznano odpowiednie kompetencje. OSCW do oceny bieżących działań, może powołać odpowiednie ciała np. komisję standaryzacyjną, która monitorować będzie realizację wszystkich obowiązujących standardów, przedstawiać rekomendacje dot. zmian w standardach oraz wnioskować o podjęcie właściwych działań w stosunku do członków OSCW, którzy nie realizują standardów. Ocena standardów (ich przydatności i zakres) odbywać się będzie raz do roku podczas

walnego zebrania OSCW.

8. **DOKUMENTACJA STANDARDU.**

Załącznik 1 – Umowa o współpracy Członków OSCW

Załącznik 2 – Deklaracji przystąpienia do OSCW

Załącznik 3 – wzór logotypu OSCW

9. **POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJA STANDARDU:**

Realizacja standardu wymaga zrozumienia jego treści i przestrzegania zawartych w niej postanowień przez członków OSCW.

## **I. NAZWA STANDARDU: Współpraca z podmiotami zewnętrznymi (RCW)**

### **II. OBSZAR STANDARDU**

Organizowanie współpracy Regionalnych Centrów Wolontariatu z instytucjami i organizacjami zewnętrznymi, budowanie relacji z partnerami i interesariuszami.

### **III. CEL STANDARDU**

Podniesienie jakości i zakresu współpracy RCW z partnerami i interesariuszami.

### **IV. ODBIORCY STANDARDU**

Podmioty korzystające z usług RCW oraz partnerzy, interesariusze, z którymi Centrum realizuje działania w obszarze wolontariatu.

### **V. ZAKRES STANDARDU**

- Inicjowanie działań/projektów/programów z partnerami i interesariuszami w zakresie rozwoju wolontariatu,
- Budowanie relacji z otoczeniem poprzez uczestnictwo np. w radach, zespołach związanych z politykami publicznymi, wolontariatem.
- Budowanie i aktualizacja bazy kontaktów podmiotów współpracujących z RCW,
- Aktualizacja bazy kontaktów do CW funkcjonujących w sieci OSCW,
- Prowadzenie regionalnych konkursów dla wolontariuszy i akcji organizacji przyjaznych wolontariuszom.

#### *REKOMENDOWANE:*

- Współpraca z każdym podmiotem potwierdzona porozumieniem,
- Budowanie regionalnej sieci partnerów (poza obowiązkiem tworzenia i rozwijania Regionalnej Sieci Centrów Wolontariatu) zajmujących się wolontariatem,
- Wyznaczenie osoby/osób odpowiedzialnej/nych za współpracę z partnerami i interesariuszami współpracującymi z RCW
- Prowadzenie programu lojalnościowego dla podmiotów współpracujących z RCW (np. szkolenia, spotkania).

### **VI. REZULTATY**

- Zwiększenie liczby podmiotów współpracujących z RCW przy realizację działań/projektów/programów w zakresie rozwoju wolontariatu,
- Wzrost zakresu i jakości współpracy z partnerami zewnętrznymi

### **VII. MONITORING I EWALUACJA**

Ocenie i monitoringowi podlega liczba i profil partnerów oraz interesariuszy, a także zakres realizowanych wspólnie działań.

#### *REKOMENDOWANE:*

Badanie jakości współpracy z podmiotami zewnętrznymi raz w roku. Pytania badawcze powinny obejmować m.in.: komunikację pomiędzy partnerami, skuteczność, efektywność współpracy i realizację wzajemnych zobowiązań.

### **VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU:**

Wzór „Porozumienia o współpracy” przy realizacji działań w zakresie rozwoju i promocji wolontariatu.

### **IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJI STANDARDU:**

Osoba odpowiedzialna za współpracę z partnerami i interesariuszami współpracującymi z RCW. Materiały informacyjno-promocyjne na temat wolontariatu.

**I. NAZWA STANDARDU: WOLONTARIACKIE PROGRAMY TEMATYCZNE**  
STANDARD REKOMENDOWANY

**II. OBSZAR STANDARDU:**

Wolontariacki program tematyczny to opis modelowego sposobu rozwiązania lub wspierania problemu społecznego poprzez wolontariat, skierowanego do ściśle określonej grupy beneficjentów, prowadzonego systematycznie, zgodnie z misją CW.

Standard zawiera zbiór zasad potrzebnych do opracowania i zarządzania programem tematycznym. Przykłady programów tematycznych realizowanych w sieć CW, to min.: wolontariat szkolny, wolontariat w ośrodkach pomocy społecznej, wolontariat uchodźców, wolontariat na rzecz bezdomnych.

**III. CEL STANDARDU:**

- określenie zasad i zakresu organizacji działań wolontariackich w ramach programu tematycznego
- zwiększenie oddziaływania wolontariatu wśród różnych grup jego odbiorców w Polsce
- poprawienie jakości funkcjonowania różnych grup odbiorców
- zdobycie poprzez wolontariat określonych kompetencji przez odbiorców.

**IV. ODBIORCY STANDARDU:**

- kadra RCW i współpracujący z nią partnerzy
- beneficjenci programów tematycznych,
- wolontariusze programów tematycznych,
- środowisko lokalne, społeczność, media, partnerzy, administracja publiczna, NGO, firmy (wolontariat pracowniczy) zaangażowane w programy tematyczne.

**V. ZAKRES STANDARDU:**

Zakres standardu określa składowe elementy przygotowania i realizacji wolontariackiego programu tematycznego.

1. Analiza problemów, przyczyn i skutków dotyczących grupy beneficjentów programu tematycznego w oparciu min. o dostępne statystyki, analizy, badania
2. Grupa beneficjentów, analiza grup odbiorców standardu.
3. Cel programu tematycznego
4. Działania programu tematycznego.
5. Rezultaty programu.
6. Zasoby do realizacji programu (min. ludzkie, finansowe techniczne), ze szczególnym uwzględnieniem grupy wolontariuszy, jej rekrutacji, edukacji, sposobu zarządzania.
7. Harmonogram programu.
8. Budżet programu.
9. Monitoring i ewaluacja programu.
10. Dokumentacja programu.
11. Promocja programu spójna ze strategią komunikacji CW

**VI. REZULTAT STANDARDU:**

- zwiększenie liczby modelowo opisanych i realizowanych wolontariackich programów tematycznych, stanowiących inspirację dla członków OSCW
- wzrost liczby beneficjentów poszczególnych programów tematycznych wynikającej z poprawnie realizowanych działań (programów)
- wzrost liczba wolontariuszy biorących udział w realizacji programów



- opracowanie opisu - modelu wolontariackiego programu tematycznego
- wzrost liczby partnerów i mediów zainteresowanych udziałem w wybranych programach

## VII. MONITORING I EWALUACJA:

Koordynator prowadzi stały monitoring programu tematycznego oraz okresową i końcową ewaluację programu w oparciu o:

- ocenę zaspokojenia potrzeb beneficjentów programu
- ocenę realizacji harmonogramu, budżetu
- ocenę współpracy z beneficjentami, wolontariuszami, partnerami

### *REKOMENDOWANE:*

Prowadzenie badań jakościowych i ilościowych zakładanych rezultatów.

Zalecane narzędzia ewaluacji: badania fokusowe, systematyczne spotkania zespołu realizatorów programu, superwizje ekspertów zewnętrznych, ankiety, wywiady, obserwacje, skierowane do odbiorców.

Zaleca się prowadzenie ewaluacji przez specjalistów w tym zakresie.

## VIII. DOKUMENTACJA STANDARDU:

Dokumentacja programu, skierowana jest do realizatorów programu, wolontariuszy i beneficjentów programu oraz partnerów.

Dokumenty programu:

- opis model programu tematycznego,
- porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych

### *REKOMENDOWANE:*

- dokumentacja fotograficzna, prasowa dot. programu,
- umowy partnerskie,
- dokumentacja dot. ewaluacji
- dokumentacja dot. wolontariuszy (listy obecności wolontariuszy na spotkaniach, wydarzeniach programu, karty czasu pracy)
- dokumenty wynikające ze specyfiki programu min. oświadczenia (np. oświadczenie o niekaralności), regulaminy, formularze rekrutacyjne.

## IX. POTRZEBNE ZASOBY I WARUNKI DO REALIZACJA STANDARDU:

### **1. Warunki lokalowe i techniczne**

Program powinien korzystać z zasobów lokalowych i technicznych RCW i LCW.

### **2. Zasoby ludzkie**

Programem tematycznym kieruje koordynator.

W program tematyczny zaangażowani są na różnych poziomach wolontariusze.

### *REKOMENDOWANE:*

W realizację programu tematycznego z koordynatorem mogą współpracować: specjaliści, trenerzy, zespoły doradcze, wspierające, np. Rada Programowa.

Kompetencje koordynatora:

- dobra znajomość obszaru tematycznego programu
- kompetencje menadżerskie
- identyfikacja z misją, celami CW
- chęć do podnoszenia swoich kwalifikacji
- otwartość na zmiany.