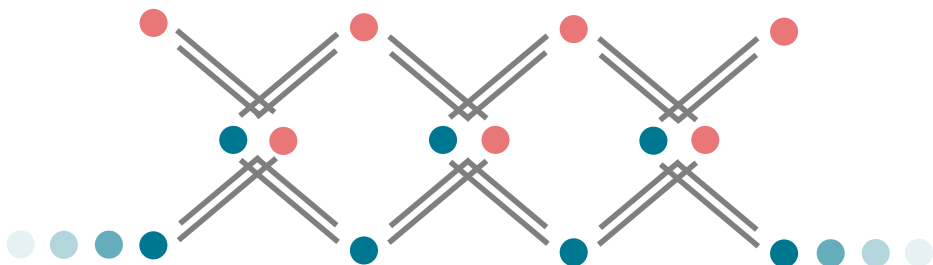


ŠTANDARDY KVALITY PRE DOBROVOĽNÍCKE PROGRAMY



**WAKE-UP CALL:
VOLUNTEER MANAGER ROLE!**



Partner projektu zodpovedný za vytvorenie produktu:
Association for Civil Society Development SMART (Chorvátsko)

ŠTANDARDY KVALITY PRE DOBROVOLNÍCKE PROGRAMY


Štandardy kvality (ŠK) pre dobrovoľnícke programy (DP) sa skladajú z dvoch častí:

- **Úvod**, kde čitateľ alebo potenciálny používateľ získa informácie o tom, čo znamená kvalita z pohľadu organizátorov dobrovoľníckych aktivít, ako a kto môže uplatňovať štandardy kvality pre dobrovoľnícke programy, čo sa myslí pod dobrovoľníckym programom a aká metóda sa na uplatňovanie štandardov kvality používa
- **Štandardy kvality pre dobrovoľnícke programy** obsahujúce jednotlivé štandardy, relevantné kritériá kvality a navrhované dôkazy, ktoré dosvedčia, do akej miery dobrovoľnícky program spĺňa minimálny štandard

ÚVOD

Pojem **kvalita** má v mnohých prípadoch veľmi široký význam, ale ak hovoríme o kvalite v súvislosti s organizátormi dobrovoľníckych aktivít, kvalita sa týka uvedomenia si a uznania toho, čo organizácia robí dobre, ale aj vecí, ktoré sa v oblasti organizovania dobrovoľníckych aktivít a zapájania dobrovoľníkov do fungovania organizácie pokúša zlepšovať. Štandardy kvality pre dobrovoľnícke programy dokazujú efektivitu práce s dobrovoľníkmi, pomáhajú ju zlepšovať a prispievajú k zvyšovaniu kredibility a zlepšovaniu reputácie organizácie v komunite, kde organizácia pôsobí.

Dobrovoľnícky program pokrýva všetky aspekty, ktoré treba vziať do úvahy, ak organizácia zapája dobrovoľníkov do svojich aktivít alebo služieb poskytovaných rôznym cieľovým skupinám. Fungovanie dobrovoľníckeho programu je založené na cykle manažmentu dobrovoľníkov a poskytuje odpovede na to, prečo zapájať dobrovoľníkov, čo sa ich zapájaním dá dosiahnuť, ako a kde ich možno zapájať, ako ich treba na dobrovoľnícke aktivity pripravovať, ako možno monitorovať ich prácu a ako ich možno podporovať a oceňovať za ich dobrovoľnícku činnosť.




Štandardy kvality sú určené pre organizácie, ktoré chcú vytvoriť kvalitný dobrovoľnícky program. Hlavným cieľom štandardov kvality je zaručiť kvalitu dobrovoľníckych programov prostredníctvom zlepšenia procesu práce s dobrovoľníkmi.

Organizácia si najprv urobí seba-hodnotenie podľa definovaných štandardov a doplňujúcich kritérií. Každý štandard a kritérium je posudzované podľa zoznamu navrhnutých dôkazov. Pre každý štandard a kritérium je daný minimálny počet dôkazov. Organizácia je podporovaná v tom, aby využila dôkazy, ktoré čo možno najviac súvisia s prácou, ktorú vykonáva. Netreba zabúdať, že jeden dokument môže slúžiť ako dôkaz pre rôzne kritériá. Napríklad, smernica/manuál pre prácu s dobrovoľníkmi môže byť dôkazom pre kritérium *Rozhodovanie a predpisy v súlade so Zákonom o dobrovoľníctve alebo inými zákonmi a nariadeniami*, ale aj kritéria *Organizácia má jasné kritériá pre výber dobrovoľníkov, ktoré sú v súlade s definovanými náplňami práce dobrovoľníkov*. Nie je preto potrebné, aby organizácia ako dôkazy nazhromaždila veľké množstvo rôznych dokumentov. Oveľa efektívnejšie je použiť také materiály, ktoré slúžia ako dôkazy pre rôzne kritériá. Aby bol tento manuál čo možno najpraktickejší a najjednoduchší na používanie, organizácie v ňom pri každom štandarde nájdu tabuľku so zoznamom dokumentov alebo materiálov, ktoré môže predložiť ako dôkaz. Organizácia si tak môže počas seba-hodnotenia zaznačiť, ktorý z dôkazov má k dispozícii a vie ho predložiť.

Seba-hodnotenie sa zameriava na identifikáciu oblastí organizovania dobrovoľníckeho programu, ktoré už organizácia má rozvinuté, a tiež na tie, v ktorých sa ešte musí zlepšiť. Organizácia si volí medzi tromi úrovňami alebo známkami:

- 1 – tento druh materiálov nemáme, respektíve toto kritérium nespĺňame
- 2 – tento druh materiálov sme začali rozvíjať alebo pracujeme na ňom
- 3 – tento druh materiálov máme, respektíve kritérium sme splnili

Pre tie kritériá, ktoré potrebujú zlepšenie, by si mala organizácia vytvoriť akčný plán – práve ten by mal byť výsledkom procesu seba-hodnotenia. Všetky úlohy z akčného plánu by mali mať určené osobu alebo osoby, ktoré na nich budú pracovať a termín, dokedy má byť daná úloha splnená, aby organizácia dané kritérium alebo štandard splnila. Po zrealizovaní akčného plánu by mala organizácia prejsť ďalším seba-hodnotením, a ak je to potrebné, aj si určiť ďalší akčný plán. Zabezpečovanie kvality musí



byť chápané ako kontinuálny proces, ktorý vedie k dlhodobému zlepšeniu. Odporúčame, aby do tohto procesu organizácia zapojila všetkých, ktorí sú súčasťou dobrovoľníckeho programu, ale aj ostatných kolegov, dobrovoľníkov a klientov.

V snahe posunúť hodnotenie na vyššiu úroveň existuje aj možnosť externého hodnotenia, ktoré nasleduje po seba-hodnotení organizácie. Môžu ho poskytovať kvalifikovaní hodnotitelia alebo validačná komisia zložená z expertov v oblasti manažmentu dobrovoľníkov alebo dobrovoľníctva ako takého.

ŠTANDARDY KVALITY PRE DOBROVOĽNÍCKE PROGRAMY

Štandardy kvality sú rozdelené do dvoch častí:

- **Príprava organizácie na realizáciu dobrovoľníckeho programu**
- **Dobrovoľnícky program** – táto časť sa skladá z dvoch častí: vytváranie náplní práce pre dobrovoľníkov, zapájanie vhodných dobrovoľníkov a vytváranie prostredia, v ktorom majú dobrovoľníci pocit príslušnosti a túžbu zostať dobrovoľníčiť v danej organizácii.

Štandardy kvality pre dobrovoľnícke programy umožňujú organizácii dôkladne zhodnotiť zapájanie a manažment dobrovoľníkov založený na zadaných kritériách. Ak organizácia ešte nezačala dobrovoľnícky program realizovať, štandardy jej pomôžu vytvoriť a pripraviť dobrovoľnícky program, ktorý bude skutočne kvalitný.

ČASŤ 1. Dobrovoľníctvo – definícia, súčasná situácia, trendy a výzvy; pravidlá a obmedzenia v dobrovoľníctve

ŠTANDARD: Organizácia ovláda a rešpektuje právny a etický rámec týkajúci sa práce s dobrovoľníkmi.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DŮKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Organizácia rozumie definíciu dobrovoľníctva a dobrovoľníka tak, ako je vnímané širokou spoločnosťou a/alebo relevantnými zákonmi, nariadeniami a smernicami a aplikuje tieto vedomosti do svojej práce s dobrovoľníkmi.	Materiály organizácie Webstránka Vnútoraná smernica Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi						
Rozhodnutia a smernice sú v súlade so Zákonom o dobrovoľníctve alebo inými relevantnými nariadeniami (napr. Zákony týkajúce sa predchádzania diskriminácii, ochrany súkromia či ochrany osobných údajov).	Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi Dobrovoľnícka zmluva Etický kódex pre dobrovoľníkov pracujúcich pre organizáciu						
Osobné údaje dobrovoľníkov sú uchovávané a chránené v súlade so zákonom.	Špecifická dokumentácia týkajúca sa uchovávaní záznamov						



<p>Práva a povinnosti dobrovoľníkov sú v rámci organizácie jasne zafinované.</p>	<p>Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi Dobrovoľnícka zmluva Zápis zo stretnutia pracovného tímu</p>						
<p>Organizácia má dôkazy o tom, že uzavrela s dobrovoľníkmi dohodu (či už ústnu alebo písomnú) o dobrovoľníctve, ktorá je v súlade s relevantným právnym rámcom.</p>	<p>Dobrovoľnícka zmluva Písomný dôkaz o ústnej dohode s dobrovoľníkom Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi Osvedčenie o dobrovoľníckej skúsenosti (v prípade ústnej dohody)</p>						
<p>Zabezpečenie poistenia pre dobrovoľníkov na minimalizáciu zodpovednosti za škody spôsobené dobrovoľníkom alebo organizácií.</p>	<p>Smernica týkajúca sa poistenia dobrovoľníkov Dobrovoľnícka zmluva</p>						

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DŮKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá



ČASŤ 2. Koordinátor dobrovoľníkov a riadenie pracovných vzťahov, do ktorých sú zapojení dobrovoľníci

ŠTANDARD: Organizácia chápe kľúčovú rolu koordinátora dobrovoľníkov a dôležitosť riadenia pracovných vzťahov pre efektívnosť dobrovoľníckeho programu, a preto sa zaoberá ich podporou.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DŮKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
V organizácii existuje konkrétna osoba zodpovedná za koordinovanie dobrovoľníkov, administratívne úlohy týkajúce sa realizácie dobrovoľníckeho programu a za informovanie ostatných kolegov, ale aj ľudí mimo organizácie o dobrovoľníctve.	Materiály organizácie Webstránka Vnútorná smernica Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi						
Náplň práce koordinátora dobrovoľníkov existuje v písomnej forme a je pravidelne prehodnocovaná.	Náplň práce koordinátora dobrovoľníkov alebo prvky práce, úloh a zodpovedností koordinátora dobrovoľníkov sú súčasťou náplne práce človeka, ktorý je zodpovedný za manažovanie dobrovoľníkov						



<p>Dobrovoľníci, ale aj zamestnanci organizácie vedia, kto je kľúčovou kontaktnou osobou pre dobrovoľníkov.</p>	<p>Náplň práce dobrovoľníka Materiály organizácie Webstránka Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi Hodnotenie dobrovoľníckeho programu dobrovoľníkmi</p>						
<p>Koordinátor dobrovoľníkov spolupracuje s ostatnými zamestnancami, miestnym dobrovoľníckym centrom a ďalšími organizáciami v snahe prispieť k efektívnosti dobrovoľníckeho programu.</p>	<p>Kontakty na dobrovoľnícke centrá a ďalšie organizácie Údaje o organizácií uvedené v databáze lokálneho dobrovoľníckeho centra Správy pre ministerstvá alebo podobné orgány verejnej správy Zápisy zo stretnutí</p>						
<p>Organizácia pravidelne vytvára, umožňuje a využíva príležitosti pre profesionálny rozvoj koordinátora dobrovoľníkov.</p>	<p>Dokumenty dosvedčujúce odborný tréning koordinátora dobrovoľníkov (napr. Certifikát o absolvovaní tréningu, materiály a certifikáty o účasti na konferenciách)</p>						





<p>Zamestnanci sú vzdelaní a majú možnosť získať uznanie za efektívnu prácu s dobrovoľníkmi.</p>	<p>Zápis zo stretnutia pracovného tímu Hodnotenie spokojnosti dobrovoľníkov s prácou v organizácii a so spoluprácou s ostatnými dobrovoľníkmi a zamestnancami organizácie</p>					
<p>Hranice práce a zapájania dobrovoľníkov sú jasne dané a komunikované v rámci organizácie a smerom ku všetkým, ktorí sú do dobrovoľníctva zapojení.</p>	<p>V písomnej forme zadané očakávania od dobrovoľníkov a organizácie tvoriace najdôležitejšiu časť materiálov pre dobrovoľníkov Informačný/orientačný balíček informácií obsahujúci materiály/informácie dôležité pre adekvátne zaradenie dobrovoľníkov do fungovania organizácie</p>					
<p>Dobrovoľníci sú považovaní za rovnocenných členov tímu.</p>	<p>Zápis zo stretnutia pracovného tímu Hodnotenie spokojnosti dobrovoľníkov s prácou v organizácii a so spoluprácou s ostatnými dobrovoľníkmi a zamestnancami organizácie</p>					





<p>Dobrovoľníci sú povzbudzovaní k tomu, aby v rámci organizácie postupovali vyššie.</p>	<p>Hodnotenie dobrovoľníckeho programu dobrovoľníkmi Zápis zo stretnutia pracovného tímu Zrevidovaná náplň práce dobrovoľníka/kov</p>												
<p>Organizácia víta spätnú väzbu od dobrovoľníkov a využíva ju pri plánovaní a hodnotení organizácie.</p>	<p>Hodnotenie dobrovoľníckeho programu dobrovoľníkmi Zápis zo stretnutia pracovného tímu Záznamy zo supervíznych stretnutí s dobrovoľníkmi</p>												

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DÔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá



ČASŤ 3. Stratégia a plánovanie dobrovoľníckeho programu

ŠTANDARD: Zameranie sa na poslanie: Správna rada, vedenie organizácie a jej zamestnanci si uvedomujú a podporujú dobrovoľníkov a dobrovoľníctvo, pretože majú kľúčový význam pre dosahovanie cieľov, poslania a stratégie organizácie a v organizácii prevláda chápanie dobrovoľníctva ako dvojsmerného procesu, ktorý je prínosom pre dobrovoľníkov aj organizáciu. Náplne práce dobrovoľníkov vychádzajú z poslania a cieľov organizácie, ktorá dobrovoľníkov zapája do zmysluplných aktivít reflektujúcich zručnosti dobrovoľníkov a potreby aj skúsenosti dobrovoľníkov aj organizácie.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DŮKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Správna rada/správny orgán rozhoduje o tom, že dobrovoľníci sú podstatnými a dôležitými z hľadiska naplňania poslania organizácie.	Zápisnice zo stretnutí Správnej rady Smernice/nariadenia týkajúce sa práce s dobrovoľníkmi Strategický plán						
Proces plánovania v organizácii zahŕňa dobrovoľníkov ako zdroj potrebný na dosahovanie celkového poslania organizácie.	Zápisnice zo stretnutí Správnej rady Smernice/nariadenia týkajúce sa práce s dobrovoľníkmi Strategický plán						
Správna rada/správny orgán schvaľuje celkové ciele zapájania dobrovoľníkov do aktivít a fungovania organizácie.	Zápisnice zo stretnutí Správnej rady Smernice/nariadenia týkajúce sa práce s dobrovoľníkmi						



<p>Ciele vzťahujúce sa k zapájaniu dobrovoľníkov sú pravidelne vyhodnocované správnu radou/správnym orgánom.</p>	<p>Zápisnice zo stretnutí Správnej rady Smernice/nariadenia týkajúce sa práce s dobrovoľníkmi</p>					
<p>Organizácia si vopred plánuje zdroje potrebné na zapájanie dobrovoľníkov.</p>	<p>Ročný rozpočet organizácie a rozpočty pre jednotlivé projekty Záznamy o výdavkoch súvisiacich s dobrovoľníkmi a ich činnosťou (cestovné príkazy, náklady na dopravu a občerstvenie a stravu, náklady súvisiace s odmeňovaním dobrovoľníkov)</p>					
<p>Organizácia poskytuje dobrovoľníkom vhodné miesto, vybavenie a prostredie, aby mohli plniť svoje úlohy.</p>	<p>Náplň práce dobrovoľníkov (s jasne stanoveným miestom výkonu práce a potrebným vybavením) Hodnotenie dobrovoľníckeho programu dobrovoľníkmi Zápis zo stretnutia pracovného tímu</p>					



<p>Náplň práce dobrovoľníka odráža potreby organizácie a zahŕňa písomný opis, v ktorom sú uvedené povinnosti, zodpovednosti, očakávané výsledky, potrebné vedomosti a zručnosti, čas určený na plnenie daných úloh a prínosy dobrovoľníctva pre dobrovoľníkov.</p>	<p>Náplne práce pre dobrovoľníkov</p>						
<p>Pri tvorbe novej náplne práce dobrovoľníka sa koordinátor dobrovoľníkov radí s dobrovoľníkmi aj zamestnancami organizácie.</p>	<p>Zápis zo stretnutia pracovného tímu Hodnotenie práce dobrovoľníka Záznamy zo supervíznych stretnutí s dobrovoľníkmi</p>						
<p>Zamestnanci a dobrovoľníci pravidelne prehodnocujú náplň práce dobrovoľníka, aby bola zaručená jej relevantnosť a hodnota.</p>	<p>Zápis zo stretnutia pracovného tímu Hodnotenie práce dobrovoľníka Záznamy zo supervíznych stretnutí s dobrovoľníkmi</p>						
<p>Organizácia je otvorená zapájaniu dobrovoľníkov so špeciálnymi potrebami do dobrovoľníckeho programu.</p>	<p>Profil dobrovoľníka Prihláška do dobrovoľníckeho programu</p>						
<p>Pri príprave náplne práce dobrovoľníka organizácia posudzuje možné riziko z pohľadu dobrovoľníkov.</p>	<p>Záznam z hodnotenia rizika dobrovoľníckej pozície/formulár hodnotenia rizika</p>						



Všetky relevantné materiály týkajúce sa dobrovoľníka (napr. Prihláška, náplň práce, evidencia odpracovaných dobrovoľníckych hodín, dobrovoľnícka zmluva) sú uschované.

Zložka obsahujúca informácie o dobrovoľníkovi

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DŔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá



ČASŤ 4. Dobrovoľnícky program

4.1. Nábor a zapájanie vhodných dobrovoľníkov

ŠTANDARD: Organizácia je otvorená zapájaniu dobrovoľníkov, ktorí sú odrazom rôznorodosti miestnej komunity a pokúša sa ich zapájať v súlade so svojimi cieľmi a jasne definovanými stratégiami/prístupmi k náboru dobrovoľníkov, aby zaistila dostatočný počet dobrovoľníkov.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DÔKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Pri náboře dobrovoľníkov organizácia realisticky a jasne stanovuje, čo od dobrovoľníkov očakáva a aké budú ich povinnosti.	Rôzne propagačné materiály organizácie/ propagačné materiály týkajúce sa konkrétnych dobrovoľníckych pozícií Webstránka organizácie Upozornenia zverejnené na sociálnych sieťach, ktoré organizácia používa Náplň práce dobrovoľníka						
Informácia o organizácii a spôsobe, akým sa môžu dobrovoľníci do jej aktivít zapojiť, je dostupná pre širokú verejnosť cez rôzne metódy náboru dobrovoľníkov, ktoré sú v súlade s vopred stanovenými náplňami práce pre dobrovoľníkov.	Rôzne propagačné materiály organizácie, z ktorých je jasné, že organizácia do svojich aktivít zapája dobrovoľníkov a ako sa môžu občania do dobrovoľníctva zapojiť Webstránka organizácie Upozornenia zverejnené na sociálnych sieťach, ktoré organizácia používa						



Organizácia robí nábor a vyberá dobrovoľníkov pochádzajúcich z rôznych prostredí a disponujúcich rôznymi skúsenosťami, aby výber dobrovoľníkov reprezentoval komunitu, v ktorej organizácia funguje.

Prihláška
do dobrovoľníckeho
programu
Zoznam a profil
zapojených
dobrovoľníkov

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DÔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá



ŠTANDARD: Výber a vedenie úvodného rozhovoru: organizácia má jasne definovaný výberový proces a proces vedenia vstupného rozhovoru, ktorý poznajú všetci v organizácii a konzistentne ho uplatňujú.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DÔKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Organizácia má jasné kritériá výberu dobrovoľníkov, ktoré sú v súlade so zadanými náplňami práce dobrovoľníkov.	Smernice/nariadenia týkajúce sa práce s dobrovoľníkmi Náplň práce dobrovoľníkov						
Výber a vstupné rozhovory sú realizované rovnakým spôsobom pre všetkých dobrovoľníkov a sú založené na náplni práce dobrovoľníkov, aby organizácia predišla predpojatosti alebo diskriminácii pri výbere dobrovoľníkov.	Smernice/nariadenia týkajúce sa práce s dobrovoľníkmi Prihláška do dobrovoľníckeho programu Záznamy/poznámky zo vstupných rozhovorov s dobrovoľníkmi Náplň práce dobrovoľníkov						
Organizácia poskytuje ľuďom zaujímavým sa o dobrovoľníctvo jasné informácie o procese výberu a zapájania dobrovoľníkov a o tom, čo môžu od organizácie očakávať a čo organizácia očakáva od nich.	Rôzne propagačné materiály organizácie, z ktorých je jasné, že organizácia do svojich aktivít zapája dobrovoľníkov a ako sa môžu občania do dobrovoľníctva zapojiť Webstránka organizácie Upozornenia zverejnené na sociálnych sieťach, ktoré organizácia používa						

<p>Organizácia od dobrovoľníkov požaduje relevantné informácie a má vytvorený spôsob ich uchovávaní.</p>	<p>Záznamy/poznámky zo vstupných rozhovorov s dobrovoľníkmi Prihláška do dobrovoľníckeho programu Zoznam a profil zapojených dobrovoľníkov</p>					
<p>Požadované zručnosti alebo kvalifikácie vychádzajú z náplne práce dobrovoľníka, aby sa predišlo predpojatosti alebo diskriminácii pri výbere dobrovoľníkov.</p>	<p>Náplň práce dobrovoľníkov</p>					
<p>Každý dobrovoľník je informovaný o výsledkoch výberu a to aj v prípade, že nebol do dobrovoľníckeho programu vybraný; organizácia mu poskytne spätnú väzbu a v prípade, že je to potrebné, poskytne mu odporúčanie na inú organizáciu, kde by mohol nájsť uplatnenie.</p>	<p>Záznamy/poznámky z rozhovorov alebo stretnutí s dobrovoľníkmi Iná korešpondencia (napr. e-mail)</p>					

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DÔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá

ČASŤ 4. Dobrovoľnícky program

4.2. Vytváranie prostredia, v ktorom majú dobrovoľníci pocit prínaľežitosti k organizácii a chcú v nej zostať aktívnymi dobrovoľníkmi

ŠTANDARD: Orientácia a zaškolenie: Každý dobrovoľník je zoznámený s organizáciou, rozhodovacími procesmi a postupmi, vrátane práv a povinností dobrovoľníkov. Všetci dobrovoľníci sú zaškolení podľa potrieb dobrovoľníckej pozície, ktorú budú zastávať a podľa individuálnych potrieb konkrétneho dobrovoľníka.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DŮKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Dobrovoľníci sú zoznámení a informovaní o histórii, poslaní a štruktúre fungovania organizácie.	Informačný/orientačný balíček informácií obsahujúci materiály/informácie dôležité pre adekvátne zaradenie dobrovoľníkov do fungovania organizácie (napr. strategický plán, kontakty na koordinátora dobrovoľníkov, informácie o programoch a projektoch organizácie, pri zariadeniach napríklad aj mapa zariadenia) Plán vzdelávania/školení						
Dobrovoľníci sú zoznámení a informovaní o rozhodnutiach a smerniciach, ktoré sa týkajú ich úlohy v organizácii.	Plán vzdelávania/školení Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov						



<p>Všetci noví dobrovoľníci sú zoznámení s relevantnými zamestnancami a ostatnými dobrovoľníkmi, s ktorými budú prichádzať do kontaktu.</p>	<p>Informačný/orientačný balíček informácií obsahujúci materiály/informácie dôležité pre adekvátne zaradenie dobrovoľníkov do fungovania organizácie</p> <p>Plán vzdelávania/školení</p> <p>Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi</p> <p>Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov</p>					
<p>Dobrovoľníci majú zabezpečený potrebný tréning a vzdelávanie, aby mohli vykonávať svoju úlohu a zároveň neohrozovali seba ani ostatných.</p>	<p>Zoznam účastníkov</p> <p>Plán vzdelávania/školení</p> <p>Hodnotenie vzdelávacích aktivít</p>					
<p>Dobrovoľníci majú možnosť kontinuálneho vzdelávania a zlepšovania zručností, ktoré sú relevantné pre ich dobrovoľnícke aktivity a ich osobný rozvoj a rozvoj kompetencií.</p>	<p>Záznamy o zrealizovaní dodatočného vzdelávania dobrovoľníkov</p> <p>Záznamy o účasti dobrovoľníkov na dodatočnom vzdelávaní, ktoré sa konalo mimo organizácie</p> <p>Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov</p>					
<p>Dobrovoľníci sú informovaní o postupoch, ktoré majú k dispozícii pre prípad, že by sa chceli sťažovať na správanie zamestnancov, klientov, členov správnej rady alebo iných dobrovoľníkov.</p>	<p>Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi</p> <p>Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov</p>					



ZOZNAM EXISTUJÚCICH DŔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá

ŠTANDARD: Supervízia a podpora dobrovoľníkov: dobrovoľníkom je poskytovaná adekvátne supervízia a podpora a dobrovoľníci majú možnosť získať a poskytovať spätnú väzbu.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DŔKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Organizácia dobrovoľníkom ponúka podporu/supervíziu na individuálnej alebo skupinovej báze v závislosti od ich potrieb, úrovne zodpovednosti a emocionálnej angažovanosti do dobrovoľníckych aktivít.	Záznamy/poznámky zo supervíznych stretnutí s dobrovoľníkmi Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi						
Všetci dobrovoľníci vedia, aké formy podpory/supervízie organizácia ponúka a koho majú kontaktovať, ak majú otázky týkajúce sa dobrovoľníckej činnosti.	Náplň práce dobrovoľníkov Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov						



<p>Organizácia pravidelne hodnotí kvalitu dobrovoľníckej činnosti.</p>	<p>Záznamy/poznámky z hodnotenia dobrovoľníckej činnosti Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov</p>						
<p>V situáciách, ktoré si vyžadujú disciplinárne konanie a ukončenie spolupráce s dobrovoľníkom sa organizácia správa konzistentne na základe rozhodnutí a smerníc, pričom rešpektuje bezpečnosť a dôstojnosť všetkých zainteresovaných.</p>	<p>Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi</p>						
<p>Dobrovoľníci si sú vedomí, že môžu odmietnuť požiadavky, ktoré považujú za nereálne, prekračujú rámec ich zodpovedností alebo v prípade, že nemajú potrebné zručnosti na to, aby ich zvládli.</p>	<p>Dobrovoľnícka zmluva Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi</p>						
<p>Organizácia povzbudzuje dobrovoľníkov, aby jej poskytli spätnú väzbu na svoju úlohu a zapájanie do sa fungovania organizácie.</p>	<p>Záznamy/poznámky zo supervíznych stretnutí s dobrovoľníkmi Písomná spätná väzba od dobrovoľníkov</p>						
<p>Dobrovoľníci sú oboznámení s postupmi a možnými dôvodmi, pre ktoré môže byť spolupráca s organizáciou ukončená (či už zo strany dobrovoľníka alebo zo strany organizácie).</p>	<p>Dobrovoľnícka zmluva Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi</p>						



ZOZNAM EXISTUJÚCICH DŔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá

ŠTANDARD: Poskytovanie uznania a udržanie si dobrovoľníkov:
 Organizácia si uvedomuje dôležitosť oceňovania dobrovoľníkov;
 dobrovoľníci majú možnosť získať formálne a neformálne uznanie za svoju
 pomoc a podporu.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DŔKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Správna rada/správny orgán a zamestnanci organizácie uznávajú hodnotu dobrovoľníckej činnosti a komunikujú svoje uznanie – či už formálnym alebo neformálnym spôsobom – smerom k dobrovoľníkom.	Smernice pre prácu s dobrovoľníkmi Záznamy zo stretnutí/ rozhodnutia Správnej rady alebo správneho orgánu Písomná smernica týkajúca sa oceňovania dobrovoľníkov (vrátane formálneho aj neformálneho oceňovania)						



<p>Organizácia vytvorila formálne a neformálne systémy oceňovania dobrovoľníkov, ktoré sú založené na množstve odpracovaného času, pravidelnom poskytovaní spätnej väzby alebo monitorovaní dobrovoľníkov a výsledkov ich činnosti.</p>	<p>Písomná smernica týkajúca sa oceňovania dobrovoľníkov (vrátane formálneho aj neformálneho oceňovania) Položka v rozpočte určená na oceňovanie dobrovoľníkov</p>						
<p>Manažment organizácie dobrovoľníkom pravidelne poskytuje spätnú väzbu ohľadom kvality odvedenej práce.</p>	<p>Písomná spätná väzba smerom k dobrovoľníkom Nedávna komunikácia – napr. emailová</p>						
<p>Dobrovoľníci, ktorí organizáciu opúšťajú, získavajú adekvátne potvrdenie odpracovaného času a/alebo toho, čo v dobrovoľníctve dosiahli.</p>	<p>Certifikáty/osvedčenia o dobrovoľníckej aktivite Ďakovné listy pre dobrovoľníkov Odporúčacie listy</p>						
<p>Vedomosti, zručnosti a kompetencie, ktoré možno prostredníctvom dobrovoľníctva získať sú pravidelne monitorované a dobrovoľníci od svojho koordinátora dobrovoľníkov alebo supervízora získavajú spätnú väzbu týkajúcu sa kompetencií, ktoré nadobudli.</p>	<p>Záznamy/poznámky z monitorovania dobrovoľníkov Písomná spätná väzba od koordinátora/supervízora dobrovoľníkov.</p>						





<p>Dobrovoľníci majú možnosť získať certifikát potvrdzujúci ich dobrovoľnícku skúsenosť.</p>	<p>Certifikáty/portfóliá alebo iné validačné nástroje, ktoré dokazujú, aké kompetencie dobrovoľníci vďaka dobrovoľníckej činnosti získali.</p>						
----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DÔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá



ŠTANDARD: Hodnotenie a monitoring dobrovoľníkov a dobrovoľníckeho programu: Dopad a vplyv dobrovoľníkov a dobrovoľníckeho programu sú starostlivo monitorované v snahe zabezpečiť naplnenie potrieb organizácie.

KRITÉRIUM KVALITY	NAVRHOVANÉ DÔKAZY	STUPEŇ			AKČNÝ PLÁN		
		1	2	3	ÚLOHA (ÚLOHY)	KTO	DOKEDY
Organizácia si stanovuje ročné ciele pre dobrovoľnícky program z hľadiska výkonu.	Pracovné plány organizácie Ročný plán a program organizácie Strategický plán organizácie						
Dosahovanie cieľov je vyhodnocované na ročnej báze.	Záznam/poznámky z hodnotenia cieľov dobrovoľníckeho programu						
Správna rada pravidelne vyhodnocuje ciele týkajúce sa zapájania dobrovoľníkov do činnosti organizácie.	Zápis zo stretnutí Správnej rady/správneho orgánu						
Dobrovoľníci majú príležitosť vyjadriť svoj názor na dobrovoľnícky program, prácu organizácie, rozhodnutia a smernice organizácie a podieľať sa na rozhodovaní.	Hodnotiace formuláre pre dobrovoľníkov zamerané na hodnotenie dobrovoľníckeho programu Úroveň spokojnosti dobrovoľníkov s dobrovoľníckym programom Záznam/poznámky zo stretnutia dobrovoľníkov						



Ak si to cieľové skupiny/klienti dobrovoľníckych aktivít želajú, majú možnosť poskytnúť spätnú väzbu na kvalitu dobrovoľníckych aktivít.	Úroveň spokojnosti klientov alebo cieľových skupín dobrovoľníckych aktivít s dobrovoľníckym programom Zápis/poznámky zo stretnutia s cieľovou skupinou alebo klientmi organizácie						
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

ZOZNAM EXISTUJÚCICH DÔKAZOV

Prosím, uveďte zoznam dôkazov pre tento štandard alebo kritériá



INFORMÁCIE O PROJEKTE

Projekt s názvom Wake-Up call: Volunteer Manager Role! koordinuje národné dobrovoľnícke centrum ProVobis z Rumunska (www.provobis.ro) a ako partneri sa na ňom podieľajú Združenie pre rozvoj občianskej spoločnosti SMART z Chorvátska (www.smart.hr), organizácia Brivpratigais. LV (www.brivpratigais.lv), Národné dobrovoľnícke centrum ÓKA z Maďarska (www.oka.hu, www.onkentes.hu) a Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií zo Slovenska (www.dobrovolnickecentra.sk). Projekt trvá od 1. novembra 2014 do 30. apríla 2016 vďaka finančnej podpore Európskej Únie z programu Erasmus+ (číslo zmluvy: 2014-1-RO01-KA205-002734).

Zámerom projektu je zvýšiť kvalitu a povedomie o vzdelávaní koordinátorov dobrovoľníkov; vytvorenie štandardov kvality vzdelávania koordinátorov dobrovoľníkov; vytvorenie nástroja na uznávanie zručností koordinátora dobrovoľníkov podľa nového pracovného profilu a štandardov kvality pre oblasť manažmentu dobrovoľníkov.

Cieľom projektu je:

- podporiť kvalitu a relevantnosť vzdelávania v oblasti manažmentu dobrovoľníkov, špeciálne v oblasti manažmentu dobrovoľníkov z radu mladých ľudí pomocou rozvoja na mieru šitých osnov vzdelávania založeného na pracovnom profile vychádzajúcom z kompetencií koordinátorov dobrovoľníkov, na rozvoji štandardov kvality pre oblasť manažmentu dobrovoľníkov a na rozvoji validačných nástrojov určených na overovanie kompetencií získaných v neformálnom a informálnom vzdelávaní;
- zvýšiť používanie Európskych referenčných nástrojov pre uznávanie, validáciu a transparentnosť kompetencií a kvalifikácií v oblasti manažmentu dobrovoľníkov tým, že budeme povzbudzovať koordinátorov dobrovoľníkov v piatich krajinách Európy, aby používali dostupný a vhodný Europass;
- zlepšiť kapacitu piatich organizácií zapojených do projektu v oblasti kvality služieb a aktivít zameraných na koordinátorov dobrovoľníkov, projektový manažment a internacionalizáciu a podporu profesionality týchto organizácií.



Súčasťou projektu sú aktivity zamerané na posilnenie spolupráce medzi piatimi organizáciami z Rumunska, Maďarska, Chorvátska, Slovenska a Lotyšska s cieľom:

- výmeny príkladov dobrej praxe v oblasti manažmentu dobrovoľníkov,
- rozvíjať, testovať a realizovať inovatívne postupy vo vzťahu k manažmentu dobrovoľníkov vo všeobecnosti a manažmentu dobrovoľníkov v oblasti práce s mládežou;
- uľahčovať uznávanie a validáciu vedomostí, zručností a kompetencií získaných prostredníctvom formálneho, neformálneho a informálneho vzdelávania.

Vďaka projektu vznikli tieto výstupy:

- Pracovný profil koordinátora dobrovoľníkov
- Štandardy kvality pre dobrovoľnícke programy
- Osnovy pre tréning manažmentu dobrovoľníkov
- Nástroj na overenie kompetencií koordinátora dobrovoľníkov





WAKE-UP CALL: VOLUNTEER MANAGER ROLE!

Táto publikácia vznikla vďaka finančnej podpore Európskej komisie.

Uvedené informácie reprezentujú výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tomto dokumente.



bīrvprātīgais.lv



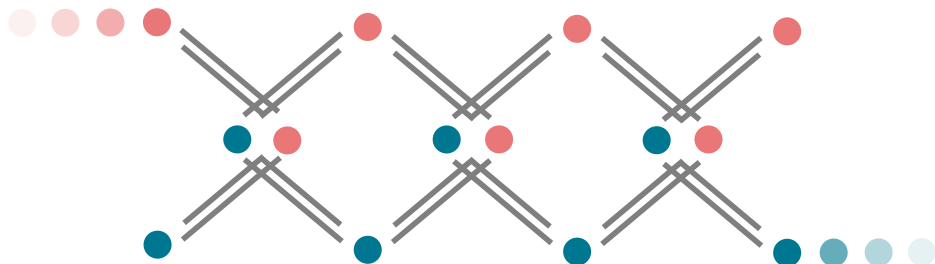
ÖNKÉNTES
KÖZPONT
ALAPÍTVÁNY



smart
odborný partner



Erasmus+



2016