

Standardi kakovosti za pridobitev znaka
**POTRJENA KAKOVOST ORGANIZIRANEGA
PROSTOVOLJSTVA** za prostovoljske
organizacije/organizacije s prostovoljskim
programom

SLOVENTROPIJA
FILANTRSKI

**SLOVENSKA MREŽA
PROSTOVOLJSKIH
ORGANIZACIJ**



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

Za več informacij o pridobitvi znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva nas kontaktirajte po mailu ali telefonu.

Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva

Cesta Dolomitskega odreda 11, 1000 Ljubljana

T: +386 01 433 40 24

E: slovenska@filantropija.org

W: www.prostovoljstvo.org

Kazalo

Uvod	4
Standardi kakovosti za pridobitev znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva za prostovoljske organizacije / organizacije s prostovoljskim programom.....	7
1. POSTAVITEV TEMELJEV ZA RAZVOJ PROSTOVOLJSKEGA PROGRAMA.....	7
1.1. Strateški razmislek organizacije o vključevanju prostovoljcev (vizija & strategija prostovoljstva).....	7
1.2. Spremljanje in izpolnjevanje zakonskih predpisov za prostovoljstvo (prostovoljski dogovor, prostovoljski dnevnik, vodenje evidenc, Pravilnik prostovoljskega dela, Navodila za izplačilo stroškov)	9
1.3. Koordinacija prostovoljskega programa v organizaciji	11
1.4. Načrtovanje prostovoljskega programa.....	13
2. VKLJUČEVANJE PROSTOVOLJCEV_K - PRIPRAVA PROSTOVOLJSKIH DEL IN KORAKI ZA VKLJUČITEV PROSTOVOLJCEV	14
2.1. Priprava opisa prostovoljskih del.....	14
2.2. Iskanje prostovoljcev.....	15
2.3. Izbor prostovoljcev	16
3. PODPORA PROSTOVOLJCEM_KAM - USTVARJANJE SPODBUDNEGA IN MOTIVIRAJOČEGA OKOLJA ZA PROSTOVOLJCE /VREDNOSTENJE IN PRIZNAVANJE PROSTOVOLJCEV	17
3.1. Usmerjanje in usposabljanje prostovoljcev_k.....	17
3.2. Podpora in mentorstvo prostovoljcev_k.....	19
3.3. Ocenjevanje/vrednotenje/priznavanje in nagrajevanje prostovoljcev_k	20
4. Znak Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva	22

Uvod

Zakaj je kakovostno izvajanje prostovoljstva pomembno?

Ko govorimo o kakovosti prostovoljstva, imamo v mislih prepoznavanje, kaj organizacija počne dobro in kaj si prizadeva izboljšati na področju organiziranja in vključevanja prostovoljcev. Standardi kakovosti organiziranega prostovoljstva dokazujejo in izboljšujejo učinkovitost dela organizacije s prostovoljci ter prispevajo k izboljšanju kredibilnosti in ugleda organizacije v skupnosti, v kateri deluje. Standardi kakovosti so namenjeni vsem organizatorjem prostovoljstva, ki želijo razvijati na kakovosti temelječe prostovoljske programe. Glavni cilj standardov kakovosti je zagotavljanje kakovosti prostovoljskega programa za izboljšanje prostovoljstva. Namen procesa ocenjevanja prostovoljskih organizacij/organizacij s prostovoljskim programom je:

- opredeliti osnovno raven storitve, ki jo mora vsaka prostovoljska organizacija/organizacija s prostovoljskim programom zagotavljati prostovoljcem in mentorjem/koordinatorjem prostovoljstva ter drugim uporabnikom in deležnikom;
- zagotoviti jasen in objektiven okvir za ocenjevanje kakovosti in revizijske dejavnosti;
- prispevati k izpostavljanju kakovosti storitev prostovoljskih organizacij in njihovega ugleda v javnosti;
- zagotoviti priložnost za izboljšanje zmogljivosti.

Slovenska filantropija v okviru programa Slovenska mreža prostovoljskih organizacij zagotavlja organizacijam podporo pri doseganju zastavljenih standardov.

Programi prostovoljstva vključujejo vse segmente, ki jih mora upoštevati organizacija, če prostovoljce vključuje v svoje aktivnosti oziroma storitve, ki jih izvaja za različne ciljne skupine. Prostovoljski program je skupno ime za programe, projekte in aktivnosti, ki se izvajajo v organizaciji in v katere so vključeni prostovoljci – od neposrednega dela z uporabniki do prostovoljstva v organih upravljanja organizacije. **Prostovoljski program** pomeni nabor vseh prostovoljskih aktivnosti in del, ki se izvajajo z namenom izboljšanja in pomoči pri uresničevanju poslanstva vaše organizacije. Program prostovoljstva temelji na vodenju cikla prostovoljskih programov in daje odgovore na vprašanja, ***zakaj vključujemo prostovoljce, kaj dosežemo, kako in kam jih vključujemo, kako jih pripravimo na aktivnosti, v katere se bodo vključili, kako spremljamo njihovo delo in jim nudimo podporo ter kako jih nagradujemo za njihovo prostovoljsko angažiranost.***

Standardi kakovosti prostovoljskih programov organizatorjem prostovoljstva prinašajo številne prednosti:

- na ta način organizacija javnosti izkazuje svojo zavezanost prostovoljstvu in učinkovitemu vodenju prostovoljcev;
- večji ugled v lokalni skupnosti in med donatorji;
- poveča motivacijo vaših prostovoljcev;
- spodbuja vključevanje ljudi v prostovoljstvo v vaši organizaciji;
- minimizira morebitna tveganja, ki izhajajo iz vključevanja prostovoljcev.

Vodja prostovoljskih aktivnosti v organizaciji (koordinator/mentor prostovoljcev) ima ključno vlogo pri uporabi/izvajanju standarda kakovosti. Odgovoren je za naslednje aktivnosti:

- vodenje procesa definiranja pravil in smernic za delo s prostovoljci;
- zagotavljanje uporabe opredeljenih postopkov in politik za delo s prostovoljci na vseh ravneh;

- odgovornost za seznanjanje zaposlenih in prostovoljcev z opredeljenimi standardi kakovosti ter sodelovanje obeh pri njihovi uporabi;
- spremljanje ravni in izboljševanje kakovosti prostovoljskega programa.

Kakšen je postopek pridobivanja znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva?

Komisija za dodeljevanje znaka kvalitete prostovoljskim organizacijam / organizacijam s prostovoljskim programom

Za ocenjevanje standardov kakovosti organiziranega prostovoljstva Slovenska mreža prostovoljskih organizacij ustanovi komisijo za podelitev znaka kakovosti, ki jo sestavljajo trije člani, ki so izvoljeni za dobo petih let.

Postopek za podelitev znaka

Standardi kakovosti organiziranega predstavljajo same standarde in z njimi povezana merila kakovosti ter predlagana morebitna dokazila, s katerimi organizacija dokazuje, v kolikšni meri izpolnjuje minimalne standarde kakovosti. V postopku potrjevanja znaka kakovosti je prijavitelj vključen v pripravo vloge, med izvedbo ocenjevanja in po potrebi med procesom izboljšave po priporočilih ocenjevalca.

Komisija po predloženih dokumentih in zbranih obvestilih komunicira s prijaviteljem z namenom pridobitve celovite slike o delu prostovoljske organizacije/organizacije s prostovoljskim programom, ki mora za pridobitev znaka potrjene kakovosti organiziranega prostovoljstva izpolnjevati vse standarde kakovosti. Izpolnjevanje standardov dokazuje z različnimi dokazi glede na navedene kazalnike. Znak kakovosti se podeljuje za obdobje 5 let. Prostovoljska organizacija/organizacija s prostovoljskim programom, ki ji je bila dodeljena oznaka kakovosti je dolžna v času veljavnosti znaka kakovosti upoštevati Navodilo o uporabi znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva. Po preteku roka veljavnosti znaka kakovosti lahko vloži novo zahtevo za podelitev znaka.

Postopek ocenjevanja vključuje naslednje stopnje:

- a) Organizator prostovoljstva naredi samooceno glede na standarde kakovosti in kriterije. Vsak standard in kriterij se ocenjujeta na podlagi predloženih dokazov. Za vsak standard in kriterij je določen minimum predloženih dokazov.
- b) Vložitev vloge za pridobitev znaka kakovosti
- c) Komisija oceni predložene podatke.
- d) V kolikor je prostovoljski program v skladu s standardi organizacija prejme znak Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva (zlate roke).
- e) Sklep komisije o podelitvi znaka ali predložitve priporočila o potrebnih izboljšavah v določenem roku.
- f). Obnova znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva.

Organizator prostovoljstva naj opravi samooceno na podlagi že opredeljenih Standardov kakovosti in z njimi povezanih kriterijev. Vsak standard in merilo se ovrednoti glede na

seznam predlaganih dokazov. Dokazi, predlagani v standardih kakovosti za prostovoljske programe, niso edini dokazi, ki jih lahko ima organizacija. Organizacije se spodbuja, da uporabijo dokaze, ki so najbolj pomembni za njihovo delo. Ustrezni dokazi so tisti, ki so aktualni, odražajo trenutno prakso in so znani vsem v organizaciji. Naše priporočilo je, da pred izdelavo novega dokumenta pregledate obstoječo dokumentacijo in preverite, ali dokazuje izpolnjevanje določenih kriterijev. **Pomembno je opozoriti, da je en dokument lahko dokaz za več različnih meril oz. da nam pri vsakem kriteriju priložite le najpomembnejši dokaz.** Pravilnik o delu s prostovoljci je na primer lahko dokazilo za merilo »Organizacija ima pisni dokument, ki ureja delo s prostovoljci in opredeljuje organizacijske vrednote pri njihovem vključevanju« in za merilo »Organizacija ima jasna merila za izbor prostovoljcev, ki so v skladu z opredeljenim opisom dela prostovoljca«.

Samoocenjevanje je namenjeno ugotavljanju področij v organizaciji, ki so bila glede prostovoljstva že razvita, in tistih, ki jih je potrebno še izboljšati. Samoocenjevanje izpolnjevanja meril se izvaja s tremi predlaganimi ocenami:

- 1. nimamo** - organizacija nima dokazov, da je izpolnila to merilo kakovosti in še ni začela izvajati korakov za njegovo izpolnitev.
- 2. smo začeli** – npr. izvajamo v praksi, vendar še nimamo dokazil / razvijamo ali smo začeli proces izboljševanja v smeri kakovosti / organizacija je začela izvajati korake za izpolnitev tega kriterija kakovosti in načrtuje nadaljnje korake za dvig ravni kakovosti / organizacija ima nekaj dokazov, da je izpolnila ta kriterij kakovosti in ima delno razvite postopke in prakse, namenjene dvigu ravni kakovosti, vendar obstaja potreba in možnost njihove dodatne izboljšave v da bi v celoti izpolnili to merilo kakovosti.
- 3. izpolnjujemo** – organizacija ima vsa potrebna dokazila in ima v celoti razvite postopke in prakse, ki kažejo, da je v celoti izpolnila to merilo kakovosti.

Za tiste kriterije, ki jih je treba izboljšati, mora organizacija razviti akcijski načrt kot rezultat samoocenjevanja. Vse naloge iz akcijskega načrta naj bodo dodeljene ljudem, ki bodo zanje zadolženi. Po izvedbi akcijskega načrta je potrebno ponoviti samooceno, da se ugotovi izboljšanje ali morebitna potreba po izdelavi novega akcijskega načrta. Zagotavljanje kakovosti je treba razumeti kot stalen proces, ki vodi k dolgoročnim izboljšavam. Priporočamo, da se organizacija v tem procesu posvetuje z vsemi, ki so vključeni v prostovoljski program – sodelavci, prostovoljci in uporabniki.

Časovni okvir za evalvacijo prostovoljske organizacije / organizacije s prostovoljskim programom:

- vrednotenje oddane samoocene - obrazca in dokumentacije (v 3 tednih po prejemu zahteve)
- odločitev o podelitvi znaka kakovosti (v roku dveh mesecev po prejemu dokumentacije)
- uskladitev s priporočili za izboljšave (v šestih mesecih od prejetja priporočil).

Standardi kakovosti za pridobitev znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva za prostovoljske organizacije / organizacije s prostovoljskim programom

Kriteriji za preverjanje oz. standardi kakovosti za članice Slovenske mreže prostovoljskih organizacij

Standardi kakovosti omogočajo organizaciji temeljito ovrednotenje načina vključevanja in vodenja prostovoljcev na podlagi opredeljenih standardov kakovosti. Če organizacija še ni vzpostavila prostovoljskega programa, standardi kakovosti pomagajo vzpostaviti kakovosten prostovoljski program.

Standardi kakovosti prostovoljskih programov za organizatorje prostovoljstva so sestavljeni iz 10 standardov, strukturiranih v treh delih:

TEMELJNO PODROČJE KAKOVOSTI	PODPODROČJE KAKOVOSTI
1. POSTAVITEV TEMELJEV ZA RAZVOJ PROSTOVOLJSKEGA PROGRAMA	1.1. Strateški razmislek organizacije o vključevanju prostovoljcev 1.2. Spremljanje in izpolnjevanje zakonskih predpisov za prostovoljstvo v RS 1.3. Koordinacija prostovoljskega programa v organizaciji 1.4. Načrtovanje prostovoljskega programa
2. PRIPRAVA OPISA PROSTOVOLJSKIH MEST IN KORAKOV ZA VKLJUČITEV PROSTOVOLJCEV	2.1. Priprava opisa prostovoljskih del 2.2. Iskanje prostovoljcev 2.3. Izbor prostovoljcev
3. USTVARJANJE SPODBUDNEGA IN MOTIVIRAJOČEGA OKOLJA ZA PROSTOVOLJCE	3.1. Usmerjanje in usposabljanje prostovoljcev 3.2. Podpora, mentorstvo in supervizija prostovoljcev 3.3. Vrednotenje in nagrajevanje prostovoljcev

1. POSTAVITEV TEMELJEV ZA RAZVOJ PROSTOVOLJSKEGA PROGRAMA

1.1. Strateški razmislek organizacije o vključevanju prostovoljcev

STANDARD: Usmerjenost na vizijo: upravni odbor, računovodstvo in zaposleni prepoznajo in podpirajo ključno vlogo prostovoljcev za doseganje poslanstva in vizije organizacije. V organizaciji obstaja razumevanje, da je prostovoljstvo dvosmerni proces od katerega imajo

koristi prostovoljci in organizacija. Prostovoljci se vključujejo v smiselne aktivnosti, ki odražajo znanja, potrebe in izkušnje prostovoljcev in organizacije.

Dobra prostovoljska politika je (strnjen) dokument, ki vsebuje vizijo dela s prostovoljci, konkretne pogoje, Ker se družba, vaša organizacija in prostovoljstvo spreminjajo, je pomembno da svojo politiko prostovoljstva posodabljate.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Vodstvo organizacije strateško opredeljuje vključevanje prostovoljstva kot ključno za doseganje vizije organizacije.	Zapiski sestanka vodstva organizacije Pravilnik o delu s prostovoljci Strateški plan Pisne povratne informacije prostovoljcev Zapiski sestankov s prostovoljci			
Zaposleni v organizaciji so seznanjeni s prostovoljskim programom in načinom vključevanja prostovoljcev v organizaciji in so pripravljeni na delo s prostovoljci.	Zapiski sestanka in/ali planiranja Evalvacija vprašalnikov o pripravljenosti na delo s prostovoljci			
Organizacija ima pisni dokument, ki ureja delo s prostovoljci in definira organizacijsko vrednost v njihovem vključevanju.	Pravilnik o delu s prostovoljci Pravilnik o delu ali drug pravilnik, o katerem je urejeno tudi prostovoljstvo Smernica za delo s prostovoljci			
Organizacija v naprej planira finančna in materialna sredstva za izvedbo prostovoljskega programa. ¹	Finančni plan za določeno obdobje Projekcije stroškov na ravni projektnih aktivnosti			
Imamo posodobljen Pravilnik o prostovoljstvu.				

AKCIJSKI PLAN 1.1

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

1.2. Spremljanje in izpolnjevanje zakonskih predpisov za prostovoljstvo v RS

STANDARD: Organizacija je seznanjena s pravnimi in etičnimi smernicami v RS, ki so vezani na vključevanje prostovoljcev in jih pri svojem delu spoštuje (ZProst, Etični kodeks organiziranega prostovoljstva, Strategija razvoja prostovoljstva...).

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Organizacija razume definicijo prostovoljstva kot je definirano v Zakonu o prostovoljstvu in jo pri delu s prostovoljci upošteva.	Različni promocijski materiali in druga gradiva vezana na prostovoljski program Spletna stran Interni pravilniki Pravilnik o delu s prostovoljci			
Pravice in odgovornosti prostovoljcev in organizatorjev prostovoljstva so jasno definirana na obeh straneh (Etični kodeks organiziranega prostovoljstva, ZProst).	Pravilnik o delu s prostovoljci Dogovor o prostovoljskem delu Zapisniki sestankov			
Osebnih podatki vseh prostovoljcev se hranijo v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov Prostovoljci so seznanjeni z namenom shranjevanja/deljenja podatkov, katere podatke beležite, s kom se delijo...	Pravilnik o varovanju osebnih podatkov organizacije Politika zasebnosti organizacije			
Organizacija vodi vse potrebne evidence in ima urejene dokumente, ki so v skladu z Zakonom o prostovoljstvu.	Pravilnik o delu s prostovoljci Etični kodeks prostovoljstva Dokumentacija o prostovoljstvu (prostovoljski dogovor, potrdilo o prostovoljstvu in s prostovoljstvom pridobljenih evidencah, evidenca za vodenje			

	prostovoljcev in prostovoljskih ur).			
Upoštevanje Zprost glede vključevanja mladoletnih prostovoljcev_k in mentorstva zanje. ² Če se sklepa dogovor o prostovoljskem delu z mladoletno osebo ali osebo, ki ji je delno odvzeta poslovna sposobnost, je dogovor veljaven, ko k njemu da soglasje zakoniti zastopnik ali skrbnik.	Dogovor o prostovoljskem delu za mladoletne osebe, ki vsebuje soglasje staršev. Dokazilo o primernosti prostovoljskih del za mladoletne. Dokazilo o primernem mentorstvu mladoletnih.			
Organizacija je vpisana v Vpisnik prostovoljskih organizacij na AJPEsu.	Potrdilo o vpisu. Letno poročilo.			
Imamo (če ste organizacija s prostovoljskim programom) sprejet dokument (prostovoljski program). ³	Prostovoljski program			
Vpliv in sodelovanje prostovoljcev pripomore k njihovi motivaciji in povezanosti z organizacijo. Sodelovanje je mogoče oblikovati na različne načine (formalne in neformalne), ki so prostovoljcem_kam dobro znani.	Zapisnik delovnih sestankov. Predstavniki vseh prostovoljcev ima mesto v upravnem odboru. Dokazilo o kontaktni točki za predloge.			
Organizacija upošteva načelo varstva uporabnikov prostovoljskega dela (11.člen ZProst) in pri izbiri, usposabljanju in usmerjanju	Izobraževanja. Prostovoljski oglas.			

² 13. člen: (načelo varstva otrok, mladoletnih oseb in oseb, ki jim je delno ali v celoti odvzeta poslovna sposobnost). (1) Otroci do dopolnjenega 15. leta lahko opravljajo samo tisto prostovoljsko delo, ki prispeva k njihovi vzgoji in osebnostnemu razvoju ter ne ogroža njihovega zdravja, razvoja ali jih ovira pri izpolnjevanju šolskih obveznosti in samo pod vodstvom mentorja ali mentorice (v nadaljnjem besedilu: mentor). (2) Mladoletne osebe in osebe, ki jim je delno ali v celoti odvzeta poslovna sposobnost lahko opravljajo samo tisto prostovoljsko delo, ki je primerno njihovi starosti in psihofizičnim zmožnostim in samo pod nadzorom mentorja. 17. člen: Sklenitev dogovora v pisni obliki je obvezna za otroke in mladoletne osebe. 18.člen: 4) Če se sklepa dogovor o prostovoljskem delu z osebo, ki ji je v celoti odvzeta poslovna sposobnost ali z otrokom do dopolnjenega 15. leta, sklene dogovor v njenem imenu skrbnik ali zakoniti zastopnik. (5) Če se sklepa dogovor o prostovoljskem delu z mladoletno osebo ali osebo, ki ji je delno odvzeta poslovna sposobnost, je dogovor veljaven, ko k njemu da soglasje zakoniti zastopnik ali skrbnik, v skladu s predpisi, ki urejajo poslovno sposobnost navedenih oseb.

³ Na podlagi posebnih prostovoljskih programov, ki pomenijo dopolnitev rednega programa javne službe, se lahko organizirano prostovoljstvo izvaja tudi v osebah javnega prava ali osebah zasebnega prava, ki so za opravljanje storitev javne službe pridobile koncesijo, in katerih delovanje je z drugim zakonom opredeljeno kot nepridobitno. Posebni prostovoljski programi lahko pomenijo le dopolnitev redne dejavnosti izvajalca javne službe in ne smejo posegati vanjo in v njene obveznosti, določene z drugim predpisom ali koncesijsko pogodbo. Posebni prostovoljski programi se določijo z notranjim aktom izvajalca javne službe. Vizija pomaga pri določanju katere naloge in odgovornosti pripadajo zaposlenim in katere prostovoljcem_kam. To prispeva k dobremu sodelovanju, dopolnjevanju zaposlenih in prostovoljcev_k in preprečevanju nejasnosti oz. izkoriščanja prostovoljcev.

prostovoljcev v prostovoljsko delo z osebami s posebnimi potrebami in drugimi ranljivimi skupinami, kot so invalidi, osebe z motnjami v razvoju, starejše in nemočne osebe, osebe mlajše od 15 let, bolniki ter osebe, ki jim je bila delno ali v celoti odvzeta poslovna sposobnost, zagotavlja, da prostovoljci imajo ali predhodno pridobijo posebna znanja, izkušnje in sposobnosti za prostovoljsko delo z navedenimi skupinami ljudi in drugimi osebami, ki se v skladu s predpisi štejejo za osebe s posebnimi potrebami ali ranljive skupine prebivalstva.				
--	--	--	--	--

AKCIJSKI PLAN 1.2

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

1.3. Planiranje in kontinuirano napredovanje prostovoljskega programa

STANDARD: Planiranje in kontinuirano napredovanje/ razvoj prostovoljskega programa: Organizacija planira razvoj prostovoljskega programa in sprejema tudi korake za spremljanje, evalvacijo in kontinuiran razvoj predloženega prostovoljskega programa.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
Organizacija pripravlja in načrtuje izvajanje prostovoljstva.	Pravilnik o organiziranju prostovoljstva v organizaciji	1	2	3

	Načrt prostovoljskega programa/akcijski plan Zapisniki sestankov Letni plan in program organizacije			
Prostovoljski program je vključujoč in dostopen različnim družbenim skupinam ter zagotavlja spoštljiv odnos do posameznika.	Prijavni obrazci prostovoljcev Pravilnik o delu s prostovoljci Pravilnik o delu ali drug pravilnik, ki ureja prostovoljstvo Smernice za delo s prostovoljci			
Predvidena so materialna in finančna sredstva za vključevanje prostovoljcev oz. omogočanje prostovoljskega dela. ⁴	Letni proračun organizacije in projektni proračuni Evidenca stroškov prostovoljcev (potni nalogi, izplačila stroškov prostovoljcem – malice, prevoza, nadomestila lastnih sredstev, zavarovanja, izobraževanja, nagrad...)			
Podatki o prostovoljskem programu se zbirajo od različnih skupin (prostovoljcev, zaposlenih, partnerjev, uporabnikov), katerih mišljenje doprinese k boljši oceni in razvoju prostovoljskega programa.	Projektno/programsko poročilo Evalvacija Vprašalniki			
Rezultati evalvacij se upoštevajo pri nadaljnjem planiranju prostovoljskega programa.	Raven zadovoljstva s prostovoljskim programom s strani prostovoljcev Zapisniki sestankov s prostovoljci Priporočila iz monitoringa ali evalvacije			
Poskrbljeno je za varne in zdrave delovne pogoje prostovoljcev. Prostovoljci vedo kakšne so npr. evakuacijske poti, varnostni predpisi ter imajo zagotovljeno potrebna zavarovanja, v kolikor to prostovoljsko delo zahteva.	Delovni pogoji za posamezno prostovoljsko delo. Zavarovanja.			

AKCIJSKI PLAN 1.3

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

⁴ Omogočanje prostovoljstva zahteva načrtovanje sredstev za potne stroške prostovoljcev_k, stroške malice, izobraževanj za prostovoljce_ke, zavarovanja, podporo in vodenje, nadomestila za uporabo lastnih sredstev...

Datum ponovnega ocenjevanja:

1.4. Koordinacija prostovoljskega programa v organizaciji

STADNARD: Organizacija razume ključno vlogo koordinatorja prostovoljcev za učinkovito izvedbo prostovoljskega programa in podporo prostovoljcem pri njihovem delu.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnjujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Pri nas je jasno opredeljeno kdo je odgovoren za koordinacijo prostovoljskega dela. V organizaciji je vsaj eden koordinator prostovoljcev, ki je zadolžen za izvedbo prostovoljskega programa, z jasnimi pravili in odgovornostmi	Sklep organa upravljanja Zapisniki s sej Opis dela koordinatorja Prostovoljci/zaposleni Spletne strani organizacije			
Koordinator prostovoljskega programa sodeluje z zaposlenimi in po potrebi z drugimi deležniki, ki so relevantni za izvedbo prostovoljskega programa.	Pisna komunikacija z zaposlenimi, zunanji sodelavci, prostovoljci. Pisna komunikacija s Slovensko mrežo prostovoljskih organizacij, drugimi organizacijami civilne družbe, organi državne uprave. Zapisniki s sej. Poročila.			
Koordinator prostovoljstva in osebe, ki delajo s prostovoljci kontinuirano delajo na razvoju svojih komunikacijskih in mentorskih veščin, izvajanja podpornega okolja in svetovanja.	Različna potrdila in potrdila iz izobraževanja			
Organizacija omogoča nadaljnje izpopolnjevanje in izobraževanje koordinatorjev prostovoljstva.	Vabila in izobraževalna gradiva			

AKCIJSKI PLAN 1.4

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

2. PRIPRAVA PROSTOVOLJSKIH MEST IN KORAKI ZA VKLJUČEVANJE PROSTOVOLJCEV

2.1. Priprava opisa prostovoljskih del

STANDARD: Priprava opisa prostovoljskih del: Opisi prostovoljskih mest se nanašajo na vizijo ali poslanstvo organizacije in vključujejo prostovoljce v smiselne aktivnosti, ki odražajo sposobnosti, potrebe in izkušnje prostovoljcev in organizacije.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Opisi prostovoljskih del odražajo potrebe organizacije in vključujejo pisne opise, ki vključujejo dolžnosti, odgovornosti, pričakovane rezultate, potrebna znanja in veščine, razpoložljiv čas in izkušnje, ki jih bo prostovoljec_ka pridobil_a.	Opis prostovoljskih del.			
Prostovoljci so seznanjeni s svojim opisom prostovoljskega dela in vsemi pravicami in obveznostmi.	Opis prostovoljskega dela. Dogovor o prostovoljskem delu.			
Dogovori o stroških in/ali nadomestilu o uporabi lastnih sredstev.	Dogovor o prostovoljskem delu.			
Ob ustvarjanju novih ali revidiranju obstoječih prostovoljskih opisov del,	Zapisniki s sestankov ekipe. Evalvacija dela prostovoljcev.			

se koordinator prostovoljstva posvetuje s prostovoljci in zaposlenimi v organizaciji.	Zapisniki srečanj s prostovoljci.			
Organizacija ocenjuje tveganja za vsako prostovoljsko delo, jih zmanjšuje in sprejema korake za varnost prostovoljcev.	Evidenca o oceni tveganja prostovoljskega dela/obrazci za oceno tveganja. Zavarovalne police. Dogovor o prostovoljskem delu. Pravilnik ali drugi dokumenti o delu s prostovoljci.			
Dogovor o prostovoljskem delu je zapisan v skladu z ZProst. ⁵	Dogovor o prostovoljskem delu.			

AKCIJSKI PLAN 2.1

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

2.2. Pridobivanje prostovoljcev

STANDARD: Organizacije je odprta za vključevanje prostovoljcev, ki odražajo različnost lokalne skupnosti (tudi v znanju, veščinah in življenjskih izkušnjah) in to počne v skladu s svojimi cilji in jasno definiranimi pristopi iskanja prostovoljcev, da bi se zagotovilo zadostno število prostovoljcev (v skladu z 10. členom ZProst.).

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnjujemo

⁵ Bistvene sestavine dogovora o prostovoljskem delu so določitev kraja in časa trajanja prostovoljskega dela, opis prostovoljskega dela, določitev usposabljanja za prostovoljsko delo in mentorstva, določitev načina zagotavljanja varnosti prostovoljca, če se to delo opravlja v okoliščinah, ki bi lahko ogrozile njegovo varnost, življenje ali zdravje, določitev upravičenih stroškov vezanih na opravljanje prostovoljskega dela in njihove povrnitve prostovoljcu in določitev načina prenehanja in odpovedi dogovora. Bistvena sestavina dogovora o prostovoljskem delu je tudi izjava prostovoljca, da na njegovi strani ne obstajajo zdravstvene ali druge okoliščine, ki bi mu onemogočale ali bistveno oteževale izpolnjevanje obveznosti ali bi lahko ogrozile njegovo zdravje ali življenje in zdravje oseb, s katerim med opravljanjem prostovoljskega dela prihaja v stik.

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Iskanje prostovoljcev se izvaja v skladu s potrebami in kapacitetami organizacije in skladno z opisi prostovoljskih mest.	Različni promocijski materiali za organizacijo/prostovoljsko mesto. Spletne strani organizacije. Objave na družbenih omrežjih, ki jih uporablja organizacija. Opis delovnega mesta/prostovoljskega dela prostovoljca.			
Poziv za vključevanje prostovoljcev vsebuje resnične in jasne informacije, ki so zapisane v preprostem jeziku in nediskriminatorno do bilo katere družbene skupine.	Promocijski material. Spletne strani, socialna omrežja.			
Organizacija za iskanje prostovoljcev uporablja različne metode iskanja, glede na opis prostovoljskega dela/mesta oz. ima zadostno število prostovoljcev.	Zapisniki s sej. Načrt iskanja prostovoljcev (pisno, ustno).			

AKCIJSKI PLAN 2.2

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum revizije: Datum ponovnega ocenjevanja:

2.3. Izbor prostovoljcev

STANDARD: Izbor prostovoljcev: Organizacija ima jasno definiran proces izbiranja prostovoljcev, ki se dosledno upošteva od vseh vključenih.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Organizacija ima jasne kriterije za izbor prostovoljcev, ki so v skladu z opisom prostovoljskega dela.	Pravilnik ali drugi dokumenti o delu s prostovoljci. Opis prostovoljskega dela.			
Potencialni prostovoljci prejemajo jasne informacije o postopku izbora in vključevanju prostovoljcev.	Promocijski material. Spletne strani organizacije. Socialna omrežja. Pisno sporočilo ali povratne informacije prostovoljcem.			
Organizacija od prostovoljcev zahteva samo relevantne informacije in dokumente, v skladu z vlogami, ki jih bodo opravljali, z upoštevanjem zakonodaje in predpisov.	Zapis primera uvodnega razgovora s prostovoljci_kami. Prijavnice za prostovoljce. Seznam in profili vključenih prostovoljcev. Uradni dokumenti po Zakonu o prostovoljstvu (dogovori o prostovoljskem delu, izpisi iz kazenske evidence, soglasja zakonitih zastopnikov/skrbnikov za mladoletne osebe ipd.)			
Preverjamo motivacijo prostovoljcev, njihova znanja in sposobnosti.	Primer intervjuja na uvodnem razgovoru s prostovoljci			
Vsakega prostovoljca se obvesti ali je bila njegova prijava neuspešna in se ga po potrebi napoti na druge organizacije.	Zapisniki intervjujev ali srečanj s prostovoljci Druga korespondenca (e-pošta)			

AKCIJSKI PLAN 2.3

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

3. USTVARJANJE SPODBUDNEGA IN MOTIVIRAJOČEGA OKOLJA ZA PROSTOVOLJCE

3.1. Usmerjanje in usposabljanje prostovoljcev

STANDARD: Usmerjanje in izobraževanje prostovoljcev: Za vsakega prostovoljca je organizirano spoznavanje organizacije, njenimi praksami in pravili, vključno s pravicami in obveznostmi prostovoljca. Za vsakega prostovoljca je organizirano izobraževanje v skladu s potrebami, ki so definirane v opisu prostovoljskega dela ter po potrebi.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Prostovoljci spoznajo in informirajo o zgodovini, viziji, strukturi ter pravili organizacije.	Usmeritveni/informacijski paket, ki vsebuje dokumente/informacije, pomembne za ustrezno seznanitev izbranih prostovoljcev_k z organizacijo (tj. strateški načrt, kontakti koordinatorja prostovoljstva, seznanitev s prostorom, programi in projekti organizacije). Načrt usposabljanja. Pravilnik o delu s prostovoljci. Pisna povratna informacija prostovoljca.			
Vsi novi prostovoljci se spoznajo z zaposlenimi, drugimi prostovoljci in uporabniki, s katerimi bodo prišli v stik/kontakt. Se bodo srečevali .	Orientacijski/informacijski paket, ki vsebuje dokumente/informacije, pomembne za ustrezno predstavitev izbranih prostovoljcev v organizacijo. Načrt usposabljanja. Pravilnik o delu s prostovoljci. Pisne povratne informacije prostovoljcev.			
Prostovoljci imajo možnost za kontinuiran razvoj in nadgradnjo osebnih znanj, veščin in kompetenc.	Seznam udeležencev usposabljanja v zadnjem letu. Načrt usposabljanj za prihodnje leto. Evalvacija izobraževalnih dejavnosti.			

Prostovoljci so seznanjeni z načinom reševanja možnih nesporazumov in pritožb v primeru težav.	Evidenca o izvedenih dodatnih usposabljanjih prostovoljcev. Evidenca udeležbe prostovoljcev na dodatnem usposabljanju. Pisna povratna informacija prostovoljca.			
Prostovoljcem je omogočeno primerno izobraževanje za kvalitetno opravljanje prostovoljskega dela.	Dogovor o prostovoljskem delu. Pravilnik o delu s prostovoljci. Pisana povratna informacija s strani prostovoljca. Potrdilo o opravljenem izobraževanju.			

AKCIJSKI PLAN 3.1

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

3.2. Podpora, mentorstvo in supervizija prostovoljcev_k

STANDARD: Podpora, mentorstvo in supervizija prostovoljcev_k: Prostovoljcem so zagotovljene podpora, mentorstvo in supervizija v skladu z nalogami. Redno jim je omogočeno tudi pridobivanje in podajanje povratnih informacij.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
Kvaliteta opravljenega dela posameznega prostovoljca se pravočasno ocenjuje, skladno z zahtevami prostovoljskega položaja.	Zapisnik o preverjanju prostovoljcev (razgovora s prostovoljcem_ko). Pisna povratna informacija prostovoljca.	1	2	3
Organizacija nudi mentorsko podporo/intervizijo/supervizijo, ki je relevantna za opravljanje	Zapisnik o opravljenem razgovoru s prostovoljcem. Pravilnik o delu s prostovoljci.			

prostovoljskega dela, v skladu s potrebami.	Zapisnik mentorskih srečanj.			
Vsi prostovoljci so seznanjeni z oblikami podpore, ki jih organizacija nudi in na koga se lahko obrnejo v zvezi s svojim prostovoljskim delom.	Opis delovnega mesta prostovoljca oz. prostovoljskega dela. Dogovor o prostovoljskem delu. Pisna povratna informacija prostovoljca.			
Od prostovoljcev se išče povratne informacije o njihovi vlogi, vključenosti v delo organizacije, zadovoljstvu in kvaliteti prostovoljskega programa.	Zapisnik razgovora s prostovoljcem_ko. Pisna povratna informacija prostovoljca_ke (e-mail).			
Koordinator prostovoljcev in ostali zaposleni dajejo redne povratne informacije prostovoljcem, ki so vezane na kvaliteto njihovega dela.	Pisne povratne informacije koordinatorjev/mentorjev/organizatorjev prostovoljcev_k. Nedavna komunikacija (e-pošta).			
Preverjanje zadovoljstva prostovoljcev, uporabnikov in zaposlenih s prostovoljci.	Evalvacija vprašalnikov. Vtisi uporabnikov.			
Situacije, ki zahtevajo prekinitev prostovoljskega dogovora se rešujejo v skladu s pravilniki in spoštovanjem vseh vpletenih.	Prostovoljski dogovor.			

AKCIJSKI PLAN 3.2

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

3.3. Vrednotenje in nagrajevanje prostovoljcev

STANDARD: Vrednotenje in ohranjanje prostovoljcev: vsi v organizaciji se zavedajo in prepoznajo pomembnost vrednotenja prostovoljcev ter se prostovoljcem za njihov doprinos dosledno formalno in neformalno zahvaljujejo, tudi s podelitvijo priznanj organizacije.

Ocena:

1-nimamo

2-smo začeli

3-izpolnujemo

KRITERIJI KVALITETE	MOGOČI PREDLOŽEN DOKAZ	OCENA		
		1	2	3
Vodstvo organizacije in zaposleni prepoznajo vrednost prostovoljstva in učinkovito komunicirajo zahvalo prostovoljcem, formalno in neformalno.	Pravilnik za delo s prostovoljci. Smernice za formalno in neformalno nagrajevanje prostovoljcev. Predvidena sredstva za nagrajevanja prostovoljcev (npr. piknik za prostovoljce_ke). Povratne informacije prostovoljcev. Primer zahvale.			
Prostovoljci imajo možnost da delijo svoje razmisleke, podajo predloge in sodelujejo pri odločitvah.	Pravilnik za delo s prostovoljci. Povratne informacije prostovoljcev. Evalvacijski vprašalniki. Nedavna komunikacija – npr. e-poštna korespondenca.			
Upošteva se motivacija prostovoljcev za razvoj novih prostovoljskih aktivnosti, kjer je to mogoče.	Opis predlogov, ki ste jih podprli.			
Organizacija ustvarja priložnosti za zahvale in nagrade prostovoljcem.	Nominacija za nagrade na natečaje. Dodeljene nagrade. Zahvale prostovoljcem.			
Organizacija omogoča spremljanje in pridobivanje različnih veščin, znanj in kompetenc vključenih prostovoljcev. Opis kompetenc je vsebina potrdila, ki ga prejmejo prostovoljci ob zaključku dela.	Zapisniki srečanj s prostovoljci. Potrdilo o prostovoljstvu, ki vsebuje kompetence, pridobljene s prostovoljstvom.			
Prostovoljci, ki zapuščajo organizacijo in so redno prostovoljili, dobijo priporočilno pismo in ali podoben dokaz o svojih dosežkih oz. opravljenem prostovoljskem delu.	Potrdila o prostovoljstvu, ki vsebuje kompetence, pridobljene s prostovoljstvom. Prostovoljske knjižice. Zahvalna pisma prostovoljcem. Priporočilna pisma.			
Prostovoljci, ki zapuščajo organizacijo prosimo za povratne	Zapisnik zadnjega srečanja. Evalvacijski vprašalnik.			

informacije in se iz njih učimo (razlogi za odhod so lahko različne narave: selitev, zdravje, neprijetno delovno vzdušje, premalo podpore...).				
--	--	--	--	--

AKCIJSKI PLAN 3.3

AKCIJSKI PLAN		
NALOGA	ODGOVORNA OSEBA	ROK

Datum ponovnega ocenjevanja:

4. Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva

Po pridobitvi zlatih rok oz. znaka Potrjena kakovost organiziranega prostovoljstva, lahko znak uporabljate na svojih promocijskih materialih, družbenih omrežjih in pridobitev komunicirate v javnosti. Zlate roke bodo pri vaši organizaciji tudi v opisu na spletni strani prostovoljstvo.org in tudi v Iskalniku organizacij na spletni strani, kjer bo prostovoljecem razvidno, da ste znak pridobili.