OZNAKA KVALITETE
volonterski centri

O.1. OBRAZAC SAMOPROCJENE PRIJAVITELJA ZA POSTUPAK DODJELJIVANJA OZNAKE KVALITETE ZA VOLONTERSKE CENTRE

www.hcrv.hr

O.1. Obrazac samoprocjene prijavitelja za postupak dodjeljivanja Oznake kvalitete za volonterske centre

Ovaj obrazac popunjava prijavitelj (volonterski centar, u daljnjem tekstu VC) te ga dostavlja Hrvatskom centru za razvoj volonterstva (HCRV).

Radi učinkovitije samoprocjene VC može organizirati radnu skupinu (sastavljenu od voditelja/direktora VC-a, zaposlenika, članova upravnog odbora, kao i volontera i organizatora volontiranja koji su koristili usluge VC-a) za provedbu postupka samoprocjene.

Molimo da ovaj obrazac ispunite na računalu. Potrebno je dostaviti elektroničku verziju ovjerenog dokumenta (.pdf) te dokumenta u otvorenom formatu (.doc) e-mailom na adresu hcrv@hcrv.hr. Pripadajuće dokaze (informacije i dokumente) molimo pošaljite putem nekih od programa za prijenos datoteka većeg formata ili ih učitajte na *online* disk, na primjer Google Drive (adresa za dostavu je također hcrv@hcrv.hr).

PODACI O PRIJAVITELJU	
Naziv organizacije:	
Sjedište organizacije:	
OIB organizacije:	
Osoba/e ovlaštena/e za zastupanje:	
Kontakt osoba:	
Tel.:	
E-mail:	

www.hcrv.hr

Standardi kvalitete za volonterske centre u Hrvatskoj

Niže su navedeni standardi kvalitete za volonterske centre u Hrvatskoj, grupirani u šest područja djelovanja. Važno je naglasiti da je preduvjet za kvalitetu u području volonterstva poštivanje temeljnih vrijednosti volonterstva i demokracije prilikom komuniciranja sa širom javnošću te prilikom pružanja usluga i aktivnosti organizatorima volontiranja i građanima. To su: poštivanje ljudskih prava, sloboda, jednakost, dostojanstvo, pravda i solidarnost.
Molimo da u odgovarajućem stupcu označite ispunjavate li pojedini pokazatelj unutar navedenih kriterija ili ne.
U stupac „Osigurani dokazi – vrsta, naziv" upišite načelni naziv dokaza (npr. „fotografije s dodjele nagrada za volontere"; nije nužno navoditi naziv svakog pojedinačnog dokaza) i njegov redni broj kojim je označen u dokumentaciji koju šaljete u elektroničkom obliku. Pored navedenih primjera „Mogućih dokaza", možete priložiti i druge odgovarajuće dokaze, odnosno VC treba odabrati **najbolji mogući dokaz** koji dokazuje ispunjavanje kriterija, odnosno standarda, a koji se odnose na rad VC-a **dvije godine prije pristupanja procesu certificiranja.**

Ako smatrate da je potrebno temeljitije objasniti dokaze ili pokazatelje, za to možete koristiti stupac „Komentar". Također, ako se pojedini kriterij ne odnosi na Vašu organizaciju (može biti slučaj kod kriterija vezanih za RVC, a Vaša je organizacija LVC, ili obrnuto), u taj stupac upišite NP (nije primjenjivo).
Na kraju ovog dokumenta nalazi se rječnik pojmova.

www.hcrv.hr

PODRUČJE DJELOVANJA: PROMICANJE I DJELOVANJE U SKLADU S VRIJEDNOSTIMA VOLONTIRANJA

STANDARD I.: Volonterski centar djeluje u skladu s vrijednostima volonterstva i promiče vrijednosti i raznolikost volontiranja te dobrobiti koje ono donosi cjelokupnoj zajednici.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC u svojim aktivnostima usmjerenima javnosti, organizatorima volontiranja i volonterima promiče vrijednosti volonterstva i europske vrijednosti (solidarnost, poštivanje ljudskih prava, inkluziju, jednakost, pravdu, dostojanstvo, slobodu).	1.1. VC se u svojoj komunikaciji prema javnosti i raznim dionicima, vodi vrijednostima volonterstva i europskim vrijednostima. *Mogući dokazi: dopisi, reakcije, objave u medijima, članci s web stranice, Pravilnik o radu volonterskog centra*			
		1.2. VC pruža usluge organizatorima volontiranja koji u svojem radu, a pogotovo u radu s volonterima, njeguju vrijednosti volonterstva i demokracije, s posebnim naglaskom na zaštitu ljudskih prava.			

www.hcrv.hr

		Mogući dokazi: upiti OV-ova, evidencije o pozivima proslijeđenim volonterima, Pravilnik o radu volonterskog centra....			
		1.3. Građanima zainteresiranima za volontiranje VC nudi i prosljeđuje aktivnosti koje su u skladu s vrijednostima volonterstva i europskim vrijednostima. *Mogući dokazi: upiti volontera, snimke zaslona (eng. screenshots) poziva upućenih volonterima, Pravilnik o radu volonterskog centra, evidencije o pozivima proslijeđenim volonterima....*			
	2. VC promovira različite pozitivne poruke o dobrobitima, naravi i uvjetima volontiranja.	2.1. VC redovito održava web stranicu, koja je lako dostupna, pregledna i korisnicima pruža aktualne i relevantne informacije o volonterstvu. *Mogući dokazi: snimke zaslona (eng. screenshots), web stranica dostupna preko glavnih tražilica (Google, Bing), poveznice na*			

www.hcrv.hr

		relevantne i ispravne podatke o volontiranju itd.			
RVC LVC	3. VC kroz organizaciju i sudjelovanje na javnim događajima potiče i promiče volonterstvo.	3.1. VC redovito održava profil(e) na društvenim mrežama, koji su pregledni i korisnicima pružaju aktualne i relevantne informacije o volonterstvu. *Mogući dokazi: snimke zaslona (eng. screenshots), profili dostupni preko glavnih tražilica (Google, Bing), poveznice na relevantne i ispravne podatke o volontiranju itd.*			
RVC		3.2. VC redovito informira medije, javne institucije i javnost o aktivnostima vezanima za razvoj volonterstva i/ili ostvarenim rezultatima. *Mogući dokazi: objave u medijima, dopisi, izvještaji, izjave za medije…*			
		3.3. VC tiska i distribuira promotivne materijale kojima upoznaje javnost s volontiranjem, njegovim vrijednostima i različitim oblicima.			

www.hcrv.hr

		Mogući dokazi: letci, plakati, bedževi, volonterske knjižice itd.			
RVC LVC		3.4. VC min. jednom godišnje organizira ili sudjeluje u organizaciji javnih diskusija, prezentacija, konferencija, seminara, edukacija itd. *Mogući dokazi: program događaja, izvještaj, zapisnici, potpisne liste, fotografije…*			
RVC LVC	4. VC promovira aktivnosti Hrvatskog centra za razvoj volonterstva među članovima lokalne zajednice	4.1. VC minimalno jednom godišnje sudjeluje u promotivnim događajima. *Mogući dokazi: program događaja, izvještaj, zapisnici, potpisne liste, fotografije…*			
		4.2. VC obavještava lokalnu zajednicu o suradnji s HCRV-om te prenosi informacije o aktivnostima Centra.			

www.hcrv.hr

		Mogući dokazi: dopisi, objave na web stranicama i u medijima, promotivni materijali….			

PODRUČJE DJELOVANJA: USLUGE I PODRŠKA GRAĐANIMA ZAINTERESIRANIMA ZA VOLONTIRANJE

STANDARD II.: Volonterski centar inspirira, motivira i stimulira interes za volontiranje, promičući dobrobiti volontiranja među građanima.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC osigurava redoviti dijalog s dijelom javnosti koji je zainteresiran za volontiranje.	1.1. Građanima zainteresiranima za volontiranje dostupne su informacije o VC-u i mogućnostima volontiranja u zajednici te načinima prijave za volontiranje *Mogući dokazi: web stranica, promotivni materijali, izvještaji s javnih diskusija, prezentacija i sl.*			

www.hcrv.hr

		1.2. Građanima koji su zainteresirani za volontiranje, a kontaktiraju volonterski centar, omogućena je pravovremena povratna informacija *Mogući dokazi: povratni e-mail i/ili automatski odgovor, tablica tehničke podrške.*			
RVC LVC	2. VC ima razvijene procedure u komunikaciji s volonterima i građanima zainteresiranima za volontiranje.	2.1. VC ima dogovoreno radno vrijeme za rad sa zainteresiranim građanima/volonterima koji dolaze osobno ili informacije traže telefonski *Mogući dokazi: vanjska ploča/web stranica s definiranim radnim vremenom, tablica tehničke podrške.*			

www.hcrv.hr

RVC LVC	3. VC informira potencijalne volontere o konceptu volonterstva, vrijednostima i očekivanjima vezanim za volontiranje.	3.1. VC osigurava građanima/ volonterima informacije o zakonskom uređenju volonterstva u RH te mogućnostima za volontiranje u lokalnoj zajednici *Mogući dokazi: tablica tehničke podrške, godišnji izvještaj, promotivni materijali, mailing lista, itd.*			

STANDARD III.: U pružanju usluga zainteresiranim građanima volonterski centar vodi se načelom inkluzivnosti, dobrovoljnosti i slobode izbora.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. Usluge VC-a dostupne su svima u skladu s politikom jednakih mogućnosti i načelom inkluzivnosti.	1.1. U pružanju svojih usluga građanima VC se vodi politikom jednakih mogućnosti i nediskriminacije. *Mogući dokazi: statut, dokument o viziji/misiji VC-a, pravilnici…*			

www.hcrv.hr


www.hcrv.hr


www.hcrv.hr

PODRUČJE DJELOVANJA: RAZMJENA INFORMACIJA O PONUDI I POTRAŽNJI VOLONTERSKOG ANGAŽMANA

STANDARD V.: Volonterski centar ima jasne procedure i postupke u razmjeni informacija o ponudi i potražnji volonterskog angažmana.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC održava ažuriranu bazu podataka o ponudi i potražnji za volontiranjem.	1.1. VC ima razvijenu bazu podataka o potencijalnim volonterima i zainteresiranim organizacijama.			

www.hcrv.hr

		Mogući dokazi: izvještaj iz baze podataka, popis volontera i organizacija, prijavnice volontera i organizacija, obavljeni volonterski projekti…			
RVC LVC	2. VC obrađuje ponudu volontera u zajednici (regrutira, registrira i preporučuje volontere).	2.1. VC kontinuirano prati broj regrutiranih/novoregistriranih volontera u bazi podataka. *Mogući dokazi: izvještaji iz baze, prijavnice volontera itd.*			
		2.2. VC osigurava volonterima informacije o volontiranju usklađene s njihovim interesima. *Mogući dokazi: interne evidencije o metodama povezivanja i načinu povezivanja.*			
RVC LVC	3. VC upravlja podacima o potražnji za volonterima u zajednici (svoje usluge objavljuje organizatorima volontiranja (OV-ovima), zaprima od njih zahtjeve i smješta volontere na prava mjesta).	3.1. VC kontinuirano prati broj zahtjeva organizatora volontiranja za volonterima. *Mogući dokazi: evidencije broja OV-ova, objave na web stranici, izvještaj…*			

www.hcrv.hr

		3.2. VC osigurava OV-ovima ponudu volontera usklađenu s njihovim potrebama. *Mogući dokazi: dokumenti o metodama povezivanja OV-ova s odgovarajućim volonterima itd.*			
		3.3. VC kontinuirano prati broj uključenih volontera. *Mogući dokazi: evidencije broja OV-ova koji su prihvatili volontere, evidencije broja smještenih volontera…*			
RVC LVC	4. VC upravlja sveukupnim podacima o ponudi i potražnji za volontiranjem na svojem području rada, osigurava njihovu kvalitetu te o njima izrađuje i objavljuje godišnji izvještaj.	4.1. VC ima sustav za obradu ukupnih podataka o svim dionicima u ponudi i potražnji za volontiranjem te o njima izrađuje i objavljuje godišnji izvještaj. *Mogući dokazi: kumulativni godišnji izvještaj o stanju ponude i potražnje za volontiranjem na području rada VC-a, objava izvještaja na javno dostupnom mjestu.*			

www.hcrv.hr

		4.2. VC ima pravila i postupak praćenja kvalitete podataka o korisnicima. *Mogući dokazi: metoda praćenja kvalitete (npr. provjera u registrima za nove korisnike OV-ove).*			

PODRUČJE DJELOVANJA: USLUGE I PODRŠKA ORGANIZATORIMA VOLONTIRANJA

STANDARD VI.: Volonterski centar osigurava prijenos jasnih, brzih i stručnih informacija te savjetodavnih usluga organizatorima volontiranja u zajednici.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC ima razvijene procedure u komunikaciji i radu s organizatorima volontiranja.	1.1. VC ima dogovoreno radno vrijeme za rad s OV-ovima koji dolaze osobno ili informacije traže telefonski. *Mogući dokazi: vanjska ploča/web stranica s definiranim radnim vremenom.*			

www.hcrv.hr

		1.2. OV-ovima koji traže usluge VC-a te svoju potražnju za volonterima prijavljuju putem interneta omogućena je pravovremena povratna informacija. *Mogući dokazi: povratni e-mail i/ili automatski odgovor, tablica tehničke podrške, pismene smjernice o načinu rada s OV-ovima…*			
RVC LVC	2. VC osigurava ažurirane podatke o volontiranju općenito (Zakon o volonterstvu, Etički kodeks volontiranja, volonterska prava i odgovornosti, radni instrumenti, lokalna situacija volontera itd.).	2.1. VC redovito prati, objavljuje i informira organizatore volontiranja o politikama relevantnim za razvoj volonterstva. *Mogući dokazi: sadržaj web stranice, promotivni materijal, ogledni obrasci i primjeri dokumenata itd.*			
		2.2. VC promovira i predstavlja Zakon o volonterstvu institucijama i organizacijama na razini zajednice.			

www.hcrv.hr

		Mogući dokazi: objave u medijima, javne prezentacije, tablica tehničke podrške itd.			
RVC LVC RVC	3. VC pruža podršku u radu neprofitnim organizacijama u području volonterstva te je prepoznat kao organizacija za konzultacije u području razvoja volonterstva.	3.1. VC pruža, na zahtjev drugih organizacija i institucija, informacije i konzultacije vezane uz zakonsko uređenje i politike volonterstva u RH (Zakon o volonterstvu, Etički kodeks, Nacionalni program za razvoj volonterstva itd.). *Mogući dokazi: tablica tehničke podrške, distribuirani materijali, korišteni alati i metode).*			
		3.2. RVC pruža, na zahtjev drugih organizacija i institucija, informacije i konzultacije za upravljanje kako volonterima tako i volonterskim programima. U ovom procesu RVC promovira najbolju praksu u upravljanju volonterima.			
RVC					

www.hcrv.hr

LVC		*Mogući dokazi: tablica tehničke podrške, distribuirani materijali, korišteni alati i metode*.			
		3.3. VC informira postojeće i potencijalne organizatore volontiranja o mogućnostima uključivanja volontera te namjerava održati/povećati broj organizacija koje podržava. *Mogući dokazi: tablica tehničke podrške, izvještaji, dokumentacija o javnim događajima itd.*			
STANDARD VII.: Volonterski centar organizira i provodi obrazovne aktivnosti u području upravljanja volonterima i volonterskim programima.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**

www.hcrv.hr

RVC	1. VC nudi kontinuirane obrazovne aktivnosti za organizacije koje u svoj rad uključuju volontere.	1.1. VC pruža i organizira obrazovne aktivnosti (npr. modularna obuka - blok treninga u trajanju od nekoliko dana u kombinaciji sa savjetovanjima te jednodnevni treninzi) u području upravljanja volonterima i volonterskim programima sukladno Nacionalnom kurikulumu menadžmenta volontera. *Mogući dokazi: najava obuke, plan obuke, popis sudionika, izvještaj, edukacijski materijali i sl.*			
		1.2. VC pruža ili pomaže u obuci i u drugim područjima (npr. komunikacija, vodstvo, izgradnja tima, animacija itd.) kako bi promovirao najbolju praksu u uključivanju volontera. *Mogući dokazi: najava obrazovne aktivnosti, plan obuke, popis sudionika, izvještaj, edukacijski materijali i sl.*			

www.hcrv.hr

PODRUČJE DJELOVANJA: VOLONTERSKI CENTRI – RESURSNI CENTRI U ZAJEDNICI ZA PODRUČJE VOLONTERSTVA

STANDARD VIII.: Volonterski centar pozicionira se u lokalnoj zajednici kao resursna organizacija za pitanja iz područja volonterstva.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC surađuje s lokalnim zainteresiranim stranama da bi se dodatno razvilo, promoviralo i prepoznalo volontiranje u zajednici.	1.1. VC dobro poznaje i razumije lokalni kontekst volonterstva, dok istovremeno prati regionalne i nacionalne trendove te kontekst razvoja volonterstva. *Mogući dokazi: podaci o stanju volonterstva na lokalnoj razini, lokalne strategije razvoja, nacionalni program za razvoj volonterstva, dokazi aktivnosti, komunikacije itd.*			

www.hcrv.hr

		1.2. VC proaktivno razvija jake i pozitivne suradničke i partnerske odnose s različitim dionicima u zajednici, sudjeluje u radu lokalnih odbora, radnih grupa itd. *Mogući dokazi: zajedničke aktivnosti i komunikacija s lokalnim dionicima, popis sudionika radnih skupina, partnerski sporazumi, zapisnici sa sastanaka i sl.*			
STANDARD IX.: Volonterski centar prema potrebi provodi istraživanja i osigurava resurse za istraživanja u području volonterstva u svrhu povećanja učinka i održivosti volontiranja.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC	1. VC prema potrebi provodi istraživanja o volonterstvu. VC osigurava resurse za aktivnosti istraživanja u području volonterstva.	1.1. VC provodi istraživanja koja pokrivaju različita područja volonterstva. *Mogući dokazi: javno objavljeni rezultati provedenih istraživanja o volonterstvu, ugovori i drugi dokazi o stručnim resursima…*			

www.hcrv.hr

		1.2. VC promiče i dijeli rezultate istraživanja o volonterstvu na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini. *Mogući dokazi: objavljeni rezultati istraživanja, objave u medijima i tijekom javnih događaja itd.*			
		1.3. Rezultati istraživanja su podijeljeni primjerenim zainteresiranim stranama (HCRV, akademska zajednica itd.). *Mogući dokazi: zajedničke aktivnosti, zapisnici sa sastanaka, dopisi…*			
STANDARD X.: Volonterski centar prema potrebi izrađuje, tiska i distribuira publikacije u području volonterstva u svrhu povećanja učinka i održivosti volontiranja.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC	1. VC prema potrebi izrađuje, tiska i distribuira publikacije u području volonterstva. VC osigurava resurse za	1.1. VC izrađuje publikacije koje pokrivaju različita područja volonterstva.			

www.hcrv.hr

	aktivnosti izdavaštva u području volonterstva.	*Mogući dokazi: primjerak online ili tiskane publikacije.*			
		1.2. VC tiska i distribuira publikacije o volonterstvu na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini *Mogući dokazi: primjerak online ili tiskane publikacije, lista promotivnih materijala, distribucijska lista itd.*			
STANDARD XI.: Volonterski centar zastupa i zagovara volonterstvo u relevantnim javnim politikama i strateškim dokumentima na regionalnoj i nacionalnoj razini.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC	1. RVC utječe na planiranje i nadgleda primjenu javnih politika koje se odnose na volontiranje na regionalnoj i nacionalnoj razini.	1.1. RVC je prepoznat od strane lokalnih/regionalnih/nacionalnih zainteresiranih strana kao organizacija koju se može konzultirati u području razvoja volonterstva na razini zajednice. *Mogući dokazi: tablica tehničke podrške, sudjelovanje u radnim skupinama i odborima, zapisnici itd.*			

www.hcrv.hr

		1.2. RVC proaktivno sudjeluje u radu lokalnih/regionalnih/nacionalnih odbora i radnih skupina u provedbi lokalnih/regionalnih/nacionalnih strategija itd. *Mogući dokazi: sudjelovanje u radnim skupinama i odborima, zapisnici, godišnji izvještaj…*			
STANDARD XII.: Regionalni volonterski centar kao resursni centar provodi provjeru standarda kvalitete te pruža mentorsku podršku u radu i razvoju lokalnih volonterskih centara.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC	1. RVC provodi provjeru standarda kvalitete te pruža mentorsku podršku LVC-ovima u njihovu radu i razvoju kroz savjetovanja i konzultacije u području zakonskog okvira i uređenosti volonterstva u RH, standarda kvalitete te	1.1. Treneri/konzultanti iz RVC-a sudjeluju u radu Vijeća za dodjeljivanje Oznake kvalitete volonterskim centrima te vrše provjeru standarda kvalitete na terenu. *Mogući dokazi: odluka o imenovanju članova VDOKVC-a, izvještaji s procjene na terenu,*			

www.hcrv.hr

	različitih područja volontiranja.	*zapisnici sa sastanaka, recentna komunikacija s LVC-ovima itd.*			
		1.2. RVC je prepoznat od strane LVC-ova kao resursna organizacija za pitanja zakonodavnog okvira i uređenosti volonterstva u RH (približavanje i tumačenje Zakona o volonterstvu, Etičkog kodeksa volontiranja, strategija i programa koji se odnose na volonterstvo, vrednovanja volonterstva, evidentiranja volonterskog angažmana, izvještavanje nadležnom ministarstvu itd.). *Mogući dokazi: zapisnici sa sastanaka, tablica tehničke podrške, recentna komunikacija s LVC-ovima.*			
		1.3. Mentorska podrška zainteresiranim LVC-ovima u postizanju Standarda kvalitete za volonterske centre lako je dostupna.			

www.hcrv.hr

		Mogući dokazi: zapisnici sa sastanaka, tablica tehničke podrške, recentna komunikacija s LVC-ovima…			
		1.4. RVC osigurava prijenos znanja i vještina na LVC-ove u području osiguranja Standarda kvalitete za volonterske programe kroz prezentacije/edukacije i/ili savjetovanja. *Mogući dokazi: najava obrazovnih aktivnosti, plan obuke, izvještaj, edukacijski materijali itd.*			

PODRUČJE DJELOVANJA: DOBRO UPRAVLJANJE VOLONTERSKIM CENTROM

STANDARD XIII.: Volonterski centar osigurava učinkovito upravljanje VC-om u skladu s najboljom praksom.

Razina	Kriterij	Pokazatelji i mogući dokazi	Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)	Osigurani dokazi – vrsta, naziv	Komentar
RVC LVC	1. Upravna tijela i osobe odgovorne za zastupanje organizacije svoja prava i dužnosti obavljaju u skladu sa Statutom i Zakonom o dopunama i izmjenama Zakona o udrugama (NN 74/14, 151/2022).	1.1. VC redovito održava skupštinu i ispunjava nadležnosti u skladu sa Statutom organizacije. *Mogući dokazi: statut organizacije, zapisnici sa sastanaka…*			
		1.2. Upravna tijela razumiju viziju, sudjeluju u planiranju i nadziru zakonitost i programsku i financijsku kvalitetu rada. *Mogući dokazi: dokumentacija o pravima i odgovornostima osoba izabranih da predstavljaju organizaciju i dužnosti upravnih tijela.*			

www.hcrv.hr

RVC	2. VC radi na principima demokratskog ustroja, transparentnosti, poštivanja prava zaposlenih i volontera.	2.1. VC ima jasne procedure sprječavanja sukoba interesa te je njihov rad transparentan. *Mogući dokazi: definirana procedura u sklopu nekog organizacijskog dokumenta, organizacijska shema s jasnim prikazom razine prava i odgovornosti u procesu upravljanja organizacijom.*			
		2.2. VC ima definiran postupak podnošenja prigovora i žalbi te sukoba unutar organizacije upravnim tijelima od strane zaposlenika, donatora i ciljnih skupina. *Mogući dokazi: definirana procedura u sklopu nekog organizacijskog dokumenta, zapisnici i odluke sa sastanaka upravnih tijela, izjave djelatnika, ciljnih skupina i donatora.*			

www.hcrv.hr

		2.3. Rukovodeće osobe ili osoba osiguravaju periodičnu procjenu uspješnosti rada i ostvarivanje rezultata zaposlenih i volontera. *Mogući dokazi: izvještaji procjene, izvještaji o učinku, izvještaj o evaluaciji organizacije.*			
RVC LVC	3. VC ima jasno definiranu strukturu za učinkovito upravljanje VC-om.	3.1. VC ima jasnu organizacijsku strukturu i podjelu poslova među zaposlenicima. *Mogući dokazi: organigram, opisi poslova zaposlenika i dugoročnih volontera.*			
		3.2. VC ima rukovodeću osobu ili osobe koje odlučuju i upravljaju organizacijom. *Mogući dokazi: organigram, opis posla voditelja VC-a, projekti, program rada.*			

www.hcrv.hr

		3.3. VC ima uspostavljene jasne komunikacijske kanale za prijenos informacija među zaposlenicima. *Mogući dokazi: zapisnici sa sastanaka UO-a i sastanaka tima, zapisnici s operativnih/strateških planiranja.*			
RVC LVC	4. VC osigurava kontinuirani razvoj zaposlenika i volontera u VC-u.	4.1. VC identificira potrebe za daljnjim razvojem svojih zaposlenika i volontera. *Mogući dokazi: zapisnik s godišnjeg planiranja, plan osobnog razvoja zaposlenika, plan nagrađivanja volontera, pozivi za edukaciju itd.*			
		4.2. VC organizira prijenos znanja unutar organizacije i/ili šalje svoje zaposlenike i volontere na edukacije organizirane u RH i inozemstvu. *Mogući dokazi: izvještaji s edukacije, plan edukacije,*			

www.hcrv.hr

		potvrde o sudjelovanju, materijali s edukacija itd.			
STANDARD XIV.: VC planira i usmjerava svoje aktivnosti u skladu s osnivačkim dokumentom, nacionalnim strategijama i programima, trendovima u razvoju volonterstva i potrebama u zajednici.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC dugoročno i strateški promišlja, planira i definira svoje ciljeve i aktivnosti.	1.1. VC minimalno jedanput u 5 godina organizira/provodi svoje dugoročno/strateško planiranje. *Mogući dokazi: strateški plan/dugoročna strategija rada i razvoja organizacije, smjernice razvoja, izvještaj itd.*			
RVC		1.2. VC ugrađuje potrebe i trendove u razvoju i promociji volonterstva u svoje strateško usmjerenje. *Mogući dokazi: strategije razvoja vezane za razvoj volonterstva, strateški plan, smjernice razvoja, analiza situacije na lokalnoj, regionalnoj*			

www.hcrv.hr

		ili nacionalnoj razini, izvještaj itd.			
		1.3. RVC provodi operativno planiranje na godišnjoj razini u skladu s ciljevima te ljudskim i materijalnim kapacitetima organizacije. *Mogući dokazi: operativni plan, strateški plan, izvještaji o provedbi aktivnosti i projekata...*			
STANDARD XV.: Volonterski centar osigurava kvalitetnu provedbu aktivnosti i usluga.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC ima razrađene procedure i politiku u radu s volonterima i u području volonterstva.	1.1. Zaposlenici VC-a upoznati su s politikom prema volonterima. *Mogući dokazi: pravilnik o radu s volonterima, povratne informacije zaposlenika itd.*			

www.hcrv.hr

		1.2. Procedure i politike u radu s volonterima redovito se usklađuju sa zakonskim uređenjem volonterstva u RH. *Mogući dokazi: pravilnik o radu s volonterima, dokumentacija vezana za volontere usklađena sa Zakonom o volonterstvu, povratne informacije zaposlenika itd.*			
RVC LVC	2.VC provodi programske aktivnosti u promociji i razvoju volonterstva.	2.1. VC ima osnovnu evidenciju aktivnosti. *Mogući dokazi: planovi aktivnosti, izvještaji s provedenih aktivnosti, evaluacija aktivnosti od strane korisnika, izjave i praćenje medija.*			
		2.2. VC ima osnovnu evidenciju ciljnih skupina. *Mogući dokazi: baze podataka o korisnicima i organizacijama koje uključuje u aktivnosti.*			

www.hcrv.hr

		2.3. Ciljne su skupine dobro obaviještene o aktivnostima koje se nude i mogu odabrati aktivnosti koje im najbolje odgovaraju. *Mogući dokazi: promotivni materijali, medijski članci, informacije poslane putem mailing lista itd.*			
RVC LVC	3. VC osigurava suradnju svih angažiranih na aktivnostima.	3.1. VC ima interne kanale komunikacije u svrhu učinkovite provedbe planiranih aktivnosti. *Mogući dokazi: zapisnici sa sastanaka, planovi provedbe aktivnosti, tijek komunikacije, različiti alati u komunikaciji…*			
STANDARD XVI.: Volonterski centar ima postavljen učinkovit sustav financijskog upravljanja.					
Razina	**Kriterij**	**Pokazatelji i mogući dokazi**	**Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)**	**Osigurani dokazi – vrsta, naziv**	**Komentar**
RVC LVC	1. VC racionalno planira, raspolaže i opravdava financijska sredstva potrebna za rad VC-a.	1.1. VC unaprijed planira svoje troškove. *Mogući dokazi: financijske projekcije za pojedine godine,*			

www.vlcrv.hr

		kvartalni, polugodišnji i godišnji izvještaji, tablice s proračunima, godišnje bilance i RPR			
		1.2. VC racionalno i svrhovito troši namjenska sredstva. *Mogući dokazi: godišnje bilance i RPR, izvještaji donatora o utrošenim sredstvima, preslike računa, kvartalni, polugodišnji i godišnji izvještaji itd.*			
RVC LVC	2. VC vodi transparentnu politiku u svojem financijskom poslovanju.	2.1. VC redovito javno objavljuje godišnje financijske izvještaje. *Mogući dokazi: godišnji financijski izvještaj, bilanca, objava na web stranici, zapisnik sa sastanka članstva itd.*			
STANDARD XVII.: Volonterski centar ima potvrđen utjecaj, značaj i ugled u području svojeg djelovanja.					

www.hcrv.hr

Razina	Kriterij	Pokazatelji i mogući dokazi	Ispunjenje kriterija prema pokazatelju (DA, NE)	Osigurani dokazi – vrsta, naziv	Komentar
RVC LVC	1. VC je u javnosti prepoznat kao pouzdana organizacija.	1.1. VC se u javnoj komunikaciji pojavljuje u pozitivnoj ulozi. *Mogući dokazi: medijske objave – članci online i u tiskanom izdanju.*			
		1.2. VC je dobio preporuke i druga priznanja za kvalitetu i utjecaj od drugih dionika. *Mogući dokazi: diplome, priznanja, preporuke itd.*			
		1.3. RVC ima komunikaciju i suradnju sa svim relevantnim dionicima te ih prenosi LVC-ovima u svojoj regiji. *Mogući dokazi: medijske objave, pozivi i sl.*			

Ime i prezime odgovorne osobe: _____
Ovjera odgovorne osobe: _____

Rječnik pojmova:

www.hcrv.hr

Mogući dokazi - prijedlozi potencijalnih dokaza za pojedini kriterij. Organizacija sama odlučuje koji dokaz je najprimjereniji i najpotpunije govori o ispunjavanju određenoga kriterija.
Tablica tehničke podrške – Tablica koja služi za bilježenje savjetovanja i ostalih informacija tehničke prirode koji su pruženi volonterima i organizacijama. Sadrži obično kategorije kao što su naziv organizacije/ime volontera/ke, sadržaj/tema savjetovanja, način pružanja savjetovanja (telefon, osobno, e-mail), osobu koja je savjetovanje pružila te trajanje u minutama.
Pravilnik o radu volonterskog centra - Pravilnik o radu volonterskog centra nudi zaposlenicima i volonterima smjernice za pružanje usluga te provedbu temeljnih aktivnosti volonterskog centra. Važno: slične informacije može sadržavati i Pravilnik o radu, što je posebice relevantno u situacijama kada je organizacija isključivo volonterski centar. Pravilnik o radu s volonterima nudi zaposlenicima i angažiranim volonterima smjernice za uključivanje i rad s volonterima te osnovu za upravljanje volonterskim programom organizacije te se ne odnosi na aktivnosti i usluge volonterskog centra.

Mišljenje Vijeća za dodjeljivanje Oznake kvalitete volonterskim centrima o obavljenoj samoprocjeni volonterskog centra

Ovaj dio popunjava Vijeće za dodjeljivanje Oznake kvalitete volonterskim centrima.

www.hcrv.hr

Sastav Vijeća za dodjeljivanje Oznake kvalitete volonterskim centrima:
1.
2.

Mišljenje Vijeća na obavljenu samoprocjenu VC-a i preporuka:

Ovjera odgovorne osobe: _____

www.hcrv.hr