



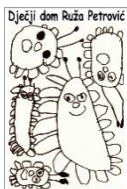
31.12.2020.

# Dječji dom Ruža Petrović

Pravilnik za rad s volonterima



Davorka Belosevic



Temeljem Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13), i članka 57. Statuta Dječjeg doma Ruža Petrović (u daljnjem tekstu: Dom) ravnateljica Doma donosi

## ***PRAVILNIK ZA RAD S VOLONTERIMA***

### Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se što je volonterstvo i tko je volonter, postupak prijave, obrade, prijema i završetka rada volontera u ustanovi te svih odrednica relevantnih za rad s volonterima u ustanovi (menadžment volontera na razini Doma).

## ***I VOLONTERSKI PROGRAM***

### Članak 2.

Opća politika i načela korištenja volonterskog rada

Ostvarenje ciljeva ustanove najbolje se osigurava aktivnim uključivanjem građana zajednice. Iz tog razloga ustanova prihvaća i potiče uključivanje volontera na brojnim razinama rada i svim prikladnim projektima. Zaposlenici se potiču na suradnju u kreiranju značajnih i produktivnih volonterskih poslova kao i na pomoć u regrutiranju volontera iz zajednice. Rad volontera se evidentira i vrednuje. Vrijednost volonterskog rada prikazuje se u izvještajima o radu, programima i postignućima ustanove kako bismo promovirali i poticali razvoj volonterstva u našoj zajednici.

### Članak 3.

Svrha Pravilnika

Svrha je Pravilnika za rad s volonterima ponuditi zaposlenicima i angažiranim volonterima smjernice za uključivanje i rad volontera te osnovu za upravljanje volonterskim programom.

Namjera je Pravilnika: postići ravnotežu između uloženog truda i postignutih rezultata, kako kod volontera tako i kod organizacije; pružiti praktično usmjerenje osoblju i volonterima u svakodnevnoj komunikaciji i suradnji; minimalizirati probleme koji će se pojaviti u radu i postaviti okvir za brzo rješavanje mogućih problema.

### Članak 4.

Definicija volontera

Volonter/ka je osoba koja dobrovoljno pomaže zajednici u kojoj živi, obavljajući slobodno izabrane aktivnosti za koje nije plaćen/a. Novi volonter mora biti službeno uključen i prihvaćen unutar ustanove prije nego započne volonterski angažman.

Volonter se ne smatra zaposlenikom ustanove, ukoliko nije dogovoreno posebnim ugovorom o radnom odnosu.

### Članak 5.

Standardi volonterskog rada

Kroz obradu volontera od strane koordinatora volontera te uključivanjem u aktivnosti ustanove, volonter prihvaća standarde rada koji postoje u ustanovi: Pravilnik o radu volontera, Zakon o volonterstvu, Etički kodeks volontera, Ugovor o volontiranju. Ukoliko je važno za obavljanje volonterskog posla, volontera se može pitati za kriminalni dosje, ovisnost, psihofizičko stanje i sl.

Ustanova zadržava mogućnost odbiti volontera ukoliko ne želi dati takve informacije ili su one u koliziji sa planiranim volonterskim poslovima s korisnicima ustanove.

#### Članak 6.

Minimalna dob za volontere

Ustanova podržava uključivanje svih dobnih skupina volontera, poštujući Zakon o volonterstvu. Pri angažiranju volontera mlađih od 18 godina potrebno je pridobiti suglasnost roditelja ili staratelja.

#### Članak 7.

Obim poslova volontera

Volonteri mogu biti uključeni u programe i aktivnosti ustanove, u suradnji sa zaposlenicima ustanove.

Kao opće načelo, volonteri ne smiju biti zamjena za plaćeno osoblje.

Kratkoročno volontiranje je volonterski rad na unaprijed dogovorenim poslovima, ad hoc volonterske akcije, u periodu od 1 - 3 mjeseca.

Dugoročno volontiranje je volonterski rad na unaprijed dogovorenim poslovima u periodu od 3 i više mjeseci.

#### Članak 8.

Odnos volontera, zaposlenika i korisnika ustanove

Volonter sudjeluje u planiranju i provedbi aktivnosti. Prava i odgovornosti odnosa između volontera, zaposlenika i korisnika definirana su Ugovorom o volontiranju te individualnim dogovorom stručnih radnika ustanove (ravnateljica, koordinator volontera, kontakt-osoba, matični i/ili dežurni odgajatelj Doma). Eventualne poteškoće u volonterskom radu i konflikti rješavaju se sa navedenim stručnim radnicima Doma.

#### Članak 9.

Posebni oblici volonterskog rada

Ovim Pravilnikom regulira se i rad pojedinaca uključenih u provedbu aktivnosti ustanove poput prigovora savjesti, stranih i domaćih studenata postdiplomanta, sudionika internship programa, pripravnika... Kako ovakvi oblici rada u zajednici nemaju element dobrovoljnosti koji je ključan za volonterski rad, ovi se pojedinci ne smatraju volonterima već posebnim oblicima rada.

Zadatak je koordinatora volontera organizirati i provesti orijentaciju ili potrebnu edukaciju za posebne volontere: pri uključivanju sudionika internship programa koristimo se ugovorima s organizacijama, a odgovoran za komunikaciju i suradnju s postdiplomantima i sudionicima internship programa je ravnatelj i koordinator volontera.

#### Članak 10.

Zaposlenici kao volonteri

Volontiranje zaposlenika unutar ustanove u kojoj su zaposleni ne preporuča se, budući da može doći do nejasne podjele uloga i odgovornosti unutar organizacije. Zaposlenici ustanove mogu se volonterski uključivati u projekte drugih organizacija i ustanova. Volonterskim radom zaposlenika unutar ustanove smatra se uključivanje u projekte na kojima nije zaposlen i izvan redovnog radnog vremena. Volonterskim radom smatra se i odrađivanje povremenih, jednokratnih i neplaćenih poslova koji nisu u redovnom opisu posla zaposlenika (prijevodi, kreiranje priručnika...). Volonterski sati zaposlenika ustanove mogu se evidentirati u volonterske knjižice. Evidencija ovih volonterskih sati zaposlenika, kao i ovjera upisa volonterskih sati zaposlenika u volonterske knjižice, u ingerenciji su ravnatelja ustanove.

#### Članak 11.

Članovi obitelji zaposlenika, klijenti i njihovi rođaci kao volonteri

Članovi obitelji zaposlenika ustanove mogu biti volonteri ukoliko tijekom ove suradnje nisu angažirani u istom programu i pod direktnom supervizijom članova obitelji koji su zaposlenici ustanove.

Korisnici aktivnosti/usluga ustanove mogu biti volonteri u slučajevima kada takva aktivnost nije protivna uslugama koje ustanova daje u zajednici. Rođaci korisnika mogu također biti volonteri, ali ne na pozicijama koje su u direktnom odnosu s članovima njihovih obitelji koji su korisnici usluga ustanove.

#### Članak 12.

Volonteri iz drugih organizacija

Pri uključivanju volontera iz drugih organizacija/institucija moguće je izraditi ugovor s organizacijom iz koje volonter dolazi kako bi se definirale odgovornosti u menadžmentu i brizi o volonteru.

#### Članak 13.

Sukob interesa

Osobe koje su u sukobu interesa, osobnom, filozofskom ili financijskom, u bilo kojoj aktivnosti ili programu ustanove ne mogu biti prihvaćeni za angažman na poziciji volontera. Pitanje sukoba interesa oslanja se na Etički kodeks volontera i akte ustanove.

#### Članak 14.

Uloga volonterskog programa

Uloga je volonterskog programa osigurati centralnu koordinaciju za efektivno uključivanje volontera unutar ustanove i direktno pomagati programima u pružanju što kvalitetnijih usluga. Volonterski program nosi odgovornost povezivanja s drugim volonterskim programima u zajednici i suradnje na promociji i afirmaciji volonterizma u društvu.

#### Članak 15.

Opis posla koordinatora volontera

Poslovi koordinatora volontera su:

- Izrada dokumentacije i obrazaca za volontere (Pravilnik za rad s volonterima Doma, ugovor, prijavnica, dosje, opis poslova volontera i drugi obrasci)
- Prikupljanje volontera i njihove dokumentacije
- Organizacija i provedba opće edukacije za volontere u ustanovi

- Razgovori i priprema volontera koja uključuje opću orijentaciju i upoznavanje sa specifičnostima rada ustanove, određenim korisnicima i zaposlenicima
- Savjetovanje o načinu rada s volonterima u ustanovi
- Supervizija i evaluacija volonterskog programa i rada u ustanovi
- Postavljanje i distribucija obrazaca za praćenje, izvještavanje i evaluaciju volonterskog rada, prijavnica, ugovora; obrada ispitnog materijala; kreiranje, vođenje i arhiviranje dosjea volontera
- Koordinacija rada volontera, korisnika, kontakt-osobe unutar ustanove, ravnatelja i drugih radnika ustanove.

#### Članak 16.

Prava i odgovornosti organizacije u suradnji s volonterima

Prava ustanove:

- Očekivati od volontera poštivanje dogovorenog kroz ugovor
- Odlučiti o otkazivanju rada volontera koji ne poštuju ugovor.

Obveze ustanove:

- Pružiti adekvatne informacije, obuku i pomoć volonteru kako bi mu omogućili uspješno obavljanje zadataka
  - Osigurati stalni nadzor i pomoć koordinatora/supervizora te povratne informacije o obavljenim zadacima, kao i o tijeku interakcije s korisnicima i zaposlenicima ustanove
  - Poštovati vještine, sposobnosti i potrebe volontera te učiniti sve da zadaci budu prilagođeni njegovim/njenim mogućnostima
  - Uzimati u obzir komentare volontera koji se odnose na poboljšanje efektivnosti izvršavanja zadataka
  - Odnositi se prema volonteru kao jednakom partneru koji zajedno s ostalim osobljem doprinosi ostvarivanju misije naše ustanove
- Prava i obveze ustanove obvezni su dio volonterskog ugovora.

#### Članak 17.

Prava i odgovornosti volontera u suradnji s organizacijom

Prava volontera:

- Obavljati značajne poslove koji su u interesu volontera – gdje može nešto naučiti
- Biti jednako uvažen kao i njegovi suradnici i djelovati kao dio tima
- Dobiti učinkovitu superviziju
- Dobiti priznanje za svoj posao (zahvalnicu, potvrđnicu, sudjelovanje u proslavi Dana Doma, upis posla u volontersku knjižicu, edukacija...)
- Dobiti naknadu volonterskih troškova, ako su odobreni od ravnatelja ustanove

Obveze volontera:

- Obavljati svoje volonterske dužnosti na najbolji mogući način, u skladu sa svojim mogućnostima i ugovorom o volontiranju
- Poštovati pravila i procedure ustanove, uključujući osiguranje povjerljivosti podataka o ustanovi i korisnicima
- Izvršavati svoje zadatke na vrijeme, biti pouzdan i najavljivati promjene u svom rasporedu kako bi se osigurala prikladna i pravodobna zamjena za njegov/njen rad
- Djelovati kao član/ica tima, odgovorno i u cilju ostvarivanja misije ustanove te pomoći korisnicima i zaposlenicima ustanove
- Biti pozitivan i ohrabrujući primjer u pružanju informacija o svom poslu i ustanovi.

Prava i obveze volontera obvezni su dio volonterskog ugovora.

## Članak 18.

### Povjerljivost

Pitanje odnosa volontera prema povjerljivosti informacija detaljnije je pojašnjeno u Etičkom kodeksu volontera i pravilima ustanove. Obaveza je koordinatora i supervizora volontera unaprijed upozoriti volontera na povjerljivost informacija s kojima radi.

## Članak 19.

### Predstavljanje u javnosti

Volonteri ne mogu davati izjave u ime Doma ni predstavljati rad ustanove u javnosti.

## Članak 20.

### Načini raskidanja ugovora između volontera i organizacije

Istekom ugovora prekida se volontiranje u ustanovi.

Ukoliko dođe do nepoštivanja ugovora od strane volontera raskida se ugovor i volontiranje u ustanovi prestaje.

Ako se interakcija volontera s korisnikom u ustanovi ne odvija na zadovoljavajući način, a korisnik je odgovoran za nezadovoljavajuću interakciju, volonter se može preusmjeriti na druge oblike volonterskog rada u ustanovi, druge korisnike ili se prekida volontiranje.

Ukoliko se pojave nove važne okolnosti za volontera koje onemogućavaju daljnje volontiranje u ustanovi ono se prekida.

U svim slučajevima utvrđuju se okolnosti i zajedno s koordinatorom volontera dogovaraju daljnji postupci.

## **II UPRAVLJANJE RADOM VOLONTERA**

## Članak 21.

### Odnos volontera i koordinatora volontera te kontakt-osobe

Koordinaciju volonterskog programa u ustanovi obavlja koordinator volontera koji je zadužen za prijem, obradu, vođenje, pomoć, suradnju i komunikaciju sa korisnicima i drugim stručnim radnicima, kontakt-osobama, te superviziju i evaluaciju volontera u ustanovi. Koordinator volontera zadužen je za informiranje Stručnog vijeća ustanove o volonterima, predlaganje korisnika s kojima bi se volontiralo, upoznavanje volontera, korisnika i kontakt-osobe te za posredovanje i iniciranje mehanizama za rješavanje mogućih poteškoća između volontera, korisnika i osoblja. Na sastanku Stručnog vijeća ustanove odlučuje se o pojedinačnim volontiranjima s korisnicima ustanove.

Kontakt-osoba je stručni radnik, najčešće matični odgajatelj, iz čije je matične grupe korisnik koji je u kontaktu s volonterom. Kontakt-osoba je zadužena za realizaciju kontakata korisnika i volontera na dnevnoj bazi, na evidenciju prisustva volontera u ustanovi te pomoć u evaluaciji volontera, u suradnji s koordinatorom volontera.

## Članak 22.

### Vođenje dokumentacije o volonterima

Dokumentacija o domaćim volonterima dio je kadrovske dokumentacije i odgovornost je ustanove. Ovo uključuje izradu i arhiviranje dosjea volontera (prijavnica, motivacijsko pismo i životopis, ugovor o volontiranju, potvrda o nekažnjavanju, testovni materijal i sl.)

Za volontere iz inozemstva također se vodi evidencija, no ustanova ne ishoduje radne i boravišne dozvole ili drugu potrebnu dokumentaciju jer oni organizirano mogu doći preko

inozemne ili domaće organizacije koja ih onda priprema i obrađuje, a u dogovoru i sporazumu s našom ustanovom.

#### Članak 23.

Evidencija rada volontera

Evidencija volontera i volonterskog rada obveza je koordinatora volontera, kontakt-osobe na nivou ustanove i dežurnog odgajatelja, a vodi se u za to predviđena mjesta (knjiga dnevne evidencije ustanove, dnevnicu stručnih radnika i/ili posebne tablice).

#### Članak 24.

Izvještavanje

Izvještavanje o radu volontera obveza je koordinatora tj. supervizora volontera (moguće u jednoj osobi). On izvještava na osnovu obavljenih razgovora sa svim sudionicima volontiranja u ustanovi, evidenciji prisustva u ustanovi te evaluacije volontera. Izvještavanje može biti pismeno ili usmeno, izvještaj je dostupan svim sudionicima volontiranja.

#### Članak 25.

Odsustvo s posla

O namjeri odsustva s dogovorenog posla volonter ima obvezu izvijestiti koordinatora volontera, kontakt-osobu ili dežurnog odgajatelja ustanove što je ranije moguće kako bi se mogla organizirati adekvatna zamjena. Sve potrebe za odmorom ili kontinuiranim odsustvom obvezno je javiti unaprijed.

Volonteri se potiču da preuzeto volontiranje s korisnicima ustanove odrade u kontinuitetu, kako je dogovoreno.

### **III REGRUTIRANJE I ODABIR VOLONTERA**

#### Članak 26.

Opis posla volontera

Opis posla volontera određuje ustanova, na osnovi prepoznate potrebe i konkretnih zadataka. Opis posla izrađuje se posebno za svaku volontersku poziciju, a volonteru ga predstavlja koordinatorski opis posla. Opis posla daje se volonteru na početku volonterskog angažmana, pismeno i/ili usmeno. Opis posla je definicija zaduženja i odgovornosti volontera i mora sadržavati: naziv radnog mjesta, opis aktivnosti, očekivane rezultate (kako će ustanova i volonter znati da je posao obavljen?), radno vrijeme uključujući broj i raspored sati, ime kontakt-osobe, supervizora, potrebna znanja i vještine koje volonter treba imati, što će volonter dobiti za svoj angažman (način motiviranja).

#### Članak 27.

Uključivanje (regrutiranje)

Regrutiranje volontera radi se na osnovi odluke sa sastanka Stručnog vijeća ustanove, potreba te na osnovi opisa posla za volontere. Uključivanje volontera započinje javljanjem u ustanovu, dostavom zamolbe za volontiranje i CV-a, ispunjene prijavnice za volontiranje u ustanovi, individualnim razgovorom ili pak adekvatnom dokumentacijom koja je ustanovi dostavljena od domaćih ili stranih organizacija.

## Članak 28.

### Prijemni razgovor za domaće volontere

Prije uključivanja volontera u ustanovu obavlja se prijemni razgovor. Intervju obavlja koordinator volontera. Obzirom na profil korisnika ustanove dječjeg doma od volontera se traži visok stupanj odgovornosti i stabilnosti u radu, pa osim dokumenata koji se traže (poput potvrde o nekažnjavanju ne starije od šest mjeseci) potrebne su i informacije o interesima, motivaciji, znanjima, vještinama i sposobnostima, iskustvu te općem psihofizičkom statusu.

## Članak 29.

### Primanje volontera

Odluka o primanju volontera u ustanovu donosi se na sastanku Stručnog vijeća ustanove, a nakon predstavljanja potencijalnih volontera SV-u od strane koordinatora volontera. Odluka se donosi nakon obrade volontera ili na osnovi prihvaćanja suradnje temeljem adekvatne dokumentacije za strane volontere.

## Članak 30.

### Probni rad za volontere

Probni rad se određuje u odnosu na vrstu posla koju će volonter obavljati, individualne razlike korisnika, a definira se u suradnji sa koordinatorom volontera, kontakt-osobom i korisnikom i to obzirom na kvalitetu početne interakcije.

## **IV EDUKACIJA I RAZVOJ VOLONTERA**

## Članak 31.

### Orijentacija

Orijentacija je početno upoznavanje volontera s misijom, vizijom i specifičnostima rada ustanove, etičkim kodeksom volontera, zakonom o volonterstvu. Za strance, orijentacija uključuje i upoznavanje sa specifičnostima grada i regije, okoline u kojoj ustanova djeluje te informacije važne za snalaženje u svakodnevnoj situaciji.

## Članak 32.

### Edukacija (obuka) volontera

Orijentaciju i edukaciju volontera obavlja koordinator volontera oslanjajući se na postojeće resurse u ustanovi. Ova edukacija odnosi se na rad s domaćim volonterima i podrazumijeva educiranje o osnovnim znanjima volonterskog rada, komunikaciji i timskom radu. Svi educirani volonteri mogu se upisati u bazu podataka za volontere.

Edukacija za specifične poslove podrazumijeva upoznavanje sa ciljevima i karakteristikama pojedinog oblika rada te poduku u obavljanju budućih zadataka volontera.

## Članak 33.

### Linije komunikacije

Volonteri su pozvani iznositi svoje stavove i ideje o stvarima koje se tiču ustanove, osobito posla na kojem su angažirani.



Svoje prijedloge i mišljenja volonteri mogu uputiti ravnatelju, koordinatoru, supervizoru, kontakt-osobi u Domu.

## **V SUPERVIZIJA I PROCJENA RADA**

### **Članak 34.**

Zadaci supervizora i načini pružanja podrške volonterima

Koordinaciju volontera vrši koordinator, svakodnevno praćenje i evidenciju volontera kontakt-osoba i/ili dežurni odgajatelj, a superviziju volontera supervizor volontera. Supervizor može biti posebno određena osoba za superviziju volontera u ustanovi, ali može biti i u osobi koordinatora volontera. Supervizor unaprijed dogovara s volonterom vremenski period (termin) u kojem će provoditi razgovor s volonterom na temu njegovog volonterskog angažmana u ustanovi. Supervizija se provodi u cilju unaprjeđenja rada, održavanja motivacije volontera te pružanje podrške i povratnih informacija.

### **Članak 35.**

Volonteri kao supervizori

Ukoliko je projekt takav da okuplja grupu volontera, netko od njih može biti supervizor te grupe, a njen/njegov rad prati supervizor projekta.

### **Članak 36.**

Procjena rada i standardi za procjenu

Obveza je koordinatora/supervizora, nakon odrađenog ciklusa, provesti evaluaciju i u nju uključiti volontere i ostale sudionike volontiranja (korisnici i kontakt-osoba). Procjena rada volontera u ustanovi provodi se kontinuirano, sa strane koordinatora, korisnika i kontakt-osobe, a uzima se u obzir i volonterska samoprocjena rada. Evaluacija je moguća u usmenoj i pismenoj formi, dostupna je svima uključenima u volonterski rad.

### **Članak 37.**

Uključivanje i upoznavanje osoblja s procjenom rada volontera

Podatke dobivene evaluacijom volontera koordinator volontera prezentira ravnatelju i Stručnom vijeću ustanove.

### **Članak 38.**

Korektivne mjere

Korektivne mjere uključuju: dodatni trening, razgovor, sugestije za poboljšanje volonterskog rada, suspenziju ili konačnu odluku o raskidu ugovora s volonterom radi poteškoća u volonterskom radu s korisnicima u ustanovi. Odluku o raskidu ugovora donosi ravnatelj, kao potpisnik ugovora.

### **Članak 39.**

Izvještaji supervizora i evaluacija volonterskog programa

Izvještaji supervizora i evaluacija volonterskog programa mogući su u usmenoj i pismenoj formi, prezentirani su na sastancima Stručnog vijeća ustanove, sa strane koordinatora volontera, ravnatelja, kontakt-osobe i drugih stručnih radnika Doma.

## **VI PRIZNAVANJE RADA VOLONTERA**

### Članak 40.

#### Naknada troškova volontera

Volonterima se za njihov angažman u ustanovi nadoknađuju troškovi koji nastanu tim radom ako to odobri ravnatelj ustanove i ako iz opravdanih razloga to nije bilo moguće pokriti resursima ustanove. Troškove je moguće nadoknaditi na osnovi priloženih računa. Ukoliko volonter ne želi refundiranje troška može ga vratiti kao donaciju. Za sve volontere ustanova omogućuje materijale za volonterski rad u skladu s opisom posla volontera.

### Članak 41.

#### Uporaba materijalnih sredstava ustanove za vrijeme volontiranja

Načini korištenja opreme i drugih materijalnih sredstava ustanove jednaki su za zaposlenike i volontere. Za volontere mogu biti zatraženi i odobreni od stručnih radnika ustanove.

### Članak 42.

#### Nagrađivanje volontiranja

Nagrađivanje volontera obveza je ustanove. Nagrađivanje se provodi kontinuirano, sukladno mogućnostima i prilikama. Sustav nagrađivanja dogovara se na sastancima Stručnog vijeća. Moguće su nagrade: zahvalnica, sudjelovanje na proslavi Dana Doma uz javnu pohvalu ili neka druga prigodna nagrada.

### Članak 43.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Ustanove.

*Klasa:*

*Urbroj:*

*U Puli, 31.12.2020.*

Utvrđuje se da je ovaj Pravilnik za rad s volonterima Dječjeg doma Ruža Petrović objavljen na oglasnoj ploči Doma dana 23. prosinca 2020. godine, a stupio je na snagu dana 31. prosinca 2020 godine.

Ravnateljica:

\_\_\_\_\_  
Davorka Belošević