РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД ЗАЈЕЧАР
САВЕТ ЗА МЛАДЕ ГРАДА ЗАЈЕЧАРА
Број: 060-147/2026-3
Датум: 24.11.2026. године
Зајечар

На основу члана 3. Одлуке о оснивању Савета за младе Града Зајечара („Службени лист Града Зајечара“, број 40/2022) и Пословника о раду Савета за младе, број 02-П50/2023-3 од 5.4.2023. године, Савет за младе Града Зајечара, на седници одржаној дана 24.11.2026. године, доноси

ПРЕПОРУКУ

за усвајање Модела волонтерског сервиса Града Зајечара, Образаца за рад волонтерског сервиса и Приручника за рад волонтерског сервиса

I Савет за младе Града Зајечара препоручује Градском већу Града Зајечара усвајање Модела волонтерског сервиса Града Зајечара, Образаца за рад волонтерског сервиса и Приручника за рад волонтерског сервиса, као докумената којима се успоставља организациони и оперативни оквир за развој, координацију и спровођење волонтерских активности на територији града Зајечара.

II Препоручује се да се усвајањем наведених докумената обезбеде услови за системско организовање волонтирања, укључивање младих и других заинтересованих грађана у волонтерске активности, повезивање организатора волонтирања са волонтерима, као и развој и унапређење волонтерске инфраструктуре на локалном нивоу.

III Саставни део ове препоруке чине:

1. Модел волонтерског сервиса Града Зајечара;
2. Обрасци за рад волонтерског сервиса;
3. Приручник за рад волонтерског сервиса.

ПРЕДСЕДНИК САВЕТА
ЗА МЛАДЕ
Урош Костић

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Правни основ за доношење ове препоруке садржан је у члану 3. Одлуке о оснивању Савета за младе Града Зајечара („Службени лист Града Зајечара“, број 40/2022), којим је прописано да Савет за младе даје мишљења и препоруке о питањима од значаја за младе и обавештава органе Града о истима.

Модел волонтерског сервиса Града Зајечара представља оквир за успостављање организованог и систематичног приступа волонтирању на територији града, са циљем унапређења положаја младих, подстицања њиховог активног учешћа у друштвеном животу, развоја солидарности, друштвене одговорности и грађанског активизма, као и јачања сарадње између органа локалне самоуправе, установа, организација и других субјеката који имају потребу за волонтерским ангажовањем.

Успостављање волонтерског сервиса у складу је са циљевима и приоритетима Стратегије за младе Града Зајечара, као и стратешким документима Републике Србије у области омладинске политике, пре свега Стратегијом за младе у Републици Србији за период од 2023. до 2030. године, којима се препознаје значај активног учешћа младих, волонтирања, развоја компетенција, солидарности и укључивања младих у процесе и активности од значаја за заједницу.

Модел волонтерског сервиса, Обрасци за рад волонтерског сервиса и Приручник за рад волонтерског сервиса представљају међусобно повезану целину којом се дефинишу начин функционисања волонтерског сервиса, процедуре за укључивање и ангажовање волонтера, права и обавезе учесника, евидентирање волонтерског ангажовања, као и основни инструменти и смернице за спровођење волонтерских активности.

Имајући у виду наведено, Савет за младе Града Зајечара сматра да усвајање ових докумената представља значајан корак ка успостављању одрживог, организованог и функционалног система волонтирања на локалном нивоу и даје препоруку Градском већу Града Зајечара за њихово усвајање.

Пројекат: „Успостављање Волонтерског сервиса Града Зајечара”
Израдио: ЦЕПОРА – Центар за позитиван развој деце и омладине
Београд, 2026

МОДЕЛ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА ГРАДА ЗАЈЕЧАРА

САДРЖАЈ

1. УВОД 3

2. О ВОЛОНТЕРСКОМ СЕРВИСУ ГРАДА ЗАЈЕЧАРА 4

2.1. Сврха Волонтерског сервиса
2.2. Општи циљ
2.3. Специфични циљеви
2.4. Циљне групе и корисници Волонтерског сервиса
2.5. Допринос локалној заједници

3. НАЧЕЛА РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА 6

4. ОРГАНИЗАЦИОНИ МОДЕЛ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА 8

4.1. Институционални положај и носилац Волонтерског сервиса
4.2. Канцеларија за младе и координација рада Сервиса
4.3. Волонтерски ангажман у активностима Града и Омладинског центра
4.4. Сарадња са установама и организацијама
4.5. Улоге и одговорности учесника
4.6. Просторни, људски и технички услови рада

5. ФУНКЦИЈЕ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА 14

5.1. Информисање и промоција волонтирања
5.2. Пријављивање и евиденција заинтересованих волонтера
5.3. Прикупљање потреба и повезивање волонтера са активностима
5.4. Припрема и подршка волонтерима и партнерским организацијама
5.5. Развој партнерстава и волонтерских програма
5.6. Евидентирање и препознавање волонтерског ангажовања

6. ПРОЦЕС РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА 17

6.1. Пријављивање заинтересованих грађана
6.2. Планирање и пријављивање потреба за волонтерима
6.3. Разматрање и прихватање волонтерских активности
6.4. Избор и повезивање волонтера са активностима
6.5. Припрема и уређивање волонтерског ангажовања
6.6. Реализација волонтерског ангажовања и подршка
6.7. Завршетак ангажовања и потврђивање волонтерских сати
6.8. Повратне информације и унапређивање активности

7. ПРАЋЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА И ЕВАЛУАЦИЈА 21

7.1. Циљеви праћења квалитета
7.2. Показатељи успешности
7.3. Прикупљање и обрада података
7.4. Евалуација рада Волонтерског сервиса
7.5. Континуирано унапређење квалитета

8. ОДРЖИВОСТ И РАЗВОЈ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА 24

8.1. Институционална одрживост
8.2. Финансијска одрживост
8.3. Развој и одржавање партнерстава
8.4. Мотивација и задржавање волонтера
8.5. Постепени развој Волонтерског сервиса

9. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ 27

Прилог 1. Организациона шема Волонтерског сервиса Града Зајечара 28

Прилог 2. Дијаграм процеса рада Волонтерског сервиса Града Зајечара 29

1. УВОД

Волонтирање представља важан облик активног учешћа грађана у животу локалне заједнице, који доприноси развоју солидарности, међусобне подршке и одговорности за заједничко добро. Истовремено, волонтерско ангажовање пружа могућности за стицање нових знања, развој вештина и практичних искустава, посебно значајних за лични и професионални развој младих.

Волонтерски сервис Града Зајечара успоставља се са циљем развоја организованог и одрживог система који ће повезивати грађане заинтересоване за волонтирање са потребама локалне заједнице, установа и организација. Његова улога није ограничена на информисање и посредовање, већ обухвата и подстицање развоја волонтерских активности, припрему и подршку волонтерима, координацију сарадње са партнерским установама и организацијама и праћење квалитета волонтерског ангажовања.

Основу за израду Модела представљају резултати мапирања потреба и ресурса локалне заједнице, спроведеног у оквиру пројекта „Успостављање Волонтерског сервиса Града Зајечара“. Истраживање је обухватило представнике локалне самоуправе, јавних установа, организација цивилног друштва и других релевантних актера, као и младе. Налази су указали на различита искуства и капацитете за организовање волонтирања, потребу за бољим информисањем и повезивањем заинтересованих грађана са потребама установа и организација, као и значај континуиране координације и подршке. Ови налази представљају полазну основу за дефинисање организације, функција и начина рада Сервиса.

Институционални оквир Волонтерског сервиса заснива се на Градској управи града Зајечара, која је уписана у Евиденцију о организаторима волонтирања коју води Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Непосредно вођење и координација рада Сервиса обављаће се преко Канцеларије за младе Града Зајечара, у оквиру Градске управе. Сервис ће организовати пријављивање заинтересованих грађана, формирати и одржавати базу волонтера, објављивати позиве за волонтирање и омогућавати њихово укључивање у активности које организује Град. Истовремено, развијаће сарадњу са другим установама и организацијама, које ће моћи да подносе захтеве за волонтерску подршку у реализацији својих активности. Сарадња са овим актерима уређиваће се споразумима о сарадњи, уз дефинисање међусобних улога и одговорности.

Важан правац развоја Сервиса представљаће и укључивање волонтера у активности планираног Омладинског центра Града Зајечара, чије је успостављање у току. Центар ће, након почетка рада, пружити додатне могућности за организовање волонтерских програма и активно учешће младих, док функционисање Сервиса неће бити условљено његовим отварањем. У оквиру рада Сервиса предвиђено је и вођење евиденције волонтерског ангажовања, укључујући евидентирање реализованих сати и њихово уписивање у волонтерске књижице на основу потврђених активности.

Модел Волонтерског сервиса Града Зајечара дефинише његову сврху, циљеве, начела, организациони оквир, кључне функције, процес рада, праћење квалитета и услове одрживости. Заснива се на резултатима мапирања, планираном начину функционисања Сервиса и важећем правном оквиру волонтирања у Републици Србији. Детаљнији поступци, облици документације и практична упутства за организовање волонтерског ангажовања биће уређени Приручником за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара.

2. О ВОЛОНТЕРСКОМ СЕРВИСУ ГРАДА ЗАЈЕЧАРА

2.1. Сврха Волонтерског сервиса

Волонтерски сервис Града Зајечара представља организовани механизам подршке развоју волонтирања на локалном нивоу, који омогућава повезивање грађана заинтересованих за волонтирање са потребама локалне заједнице. Његова сврха је да олакша укључивање грађана у волонтерске активности, као и да пружа подршку установама и организацијама у планирању и реализацији активности за које је потребна волонтерска подршка.

Сервис омогућава укључивање волонтера у активности које организује Град Зајечар, као и њихово повезивање са другим установама и организацијама које исказују потребу за волонтерима. Поред информисања и повезивања, његова улога обухвата припрему и подршку волонтерима, координацију сарадње са партнерским установама и организацијама, евидентирање и препознавање волонтерског ангажовања.

Волонтерски сервис истовремено доприноси промоцији културе волонтирања, развоју сарадње између различитих актера и стварању нових могућности за активно учешће грађана у животу локалне заједнице.

2.2. Општи циљ

Општи циљ Волонтерског сервиса Града Зајечара јесте развој функционалног и одрживог система подршке волонтирању који омогућава веће укључивање грађана, посебно младих узраста од 15 до 30 година, у активности од значаја за локалну заједницу, уз унапређење квалитета волонтерског ангажовања и јачање сарадње између локалних актера.

2.3. Специфични циљеви

Специфични циљеви Волонтерског сервиса Града Зајечара су:

- унапређивање доступности информација о могућностима за волонтирање и олакшавање укључивања заинтересованих грађана у волонтерске активности;
- повезивање волонтера са активностима које организује Град, као и са потребама установа и организација које исказују потребу за волонтерском подршком;
- подстицање укључивања младих узраста од 15 до 30 година у волонтерске активности, уз стварање могућности за њихово активно учешће у осмишљавању и реализацији иницијатива;
- развијање сарадње између локалне самоуправе, јавних установа, организација цивилног друштва, образовних институција и других релевантних актера;
- пружање одговарајуће припреме, координације и подршке волонтерима и партнерским установама и организацијама, ради обезбеђивања квалитетног и безбедног ангажовања;
- подстицање развоја разноврсних волонтерских програма који одговарају потребама локалне заједнице и интересовањима грађана;
- омогућавање евидентирања и препознавања волонтерског ангажовања, укључујући документовање стечених искустава и реализованих волонтерских сати;
- праћење резултата и квалитета волонтерских активности и континуирано унапређивање рада Сервиса.

2.4. Циљне групе и корисници Волонтерског сервиса

Волонтерски сервис Града Зајечара намењен је свим грађанима заинтересованим за волонтирање, уз поштовање законом прописаних услова за њихово укључивање. Посебну циљну групу представљају млади узраста од 15 до 30 година, којима ће бити посвећена додатна пажња кроз информисање, промоцију, развој прилагођених волонтерских програма и подстицање активног учешћа у животу локалне заједнице.

Сервис је отворен и за грађане других старосних група, чиме се подстичу међугенерацијска сарадња, размена знања и искустава и шире укључивање становништва у волонтерске активности. При укључивању малолетних волонтера примењиваће се посебни услови и мере заштите предвиђени важећим прописима.

Поред грађана заинтересованих за волонтирање, корисници Сервиса су и установе, организације цивилног друштва и други субјекти који могу бити корисници волонтирања или партнери у развоју волонтерских активности. Њима ће Сервис омогућавати пријављивање потреба, повезивање са заинтересованим волонтерима и одговарајућу организациону подршку, у складу са утврђеним облицима сарадње.

2.5. Допринос локалној заједници

Волонтерски сервис Града Зајечара треба да допринесе систематичнијем коришћењу постојећих ресурса и развоју нових могућности за волонтирање у локалној заједници. Повезивањем заинтересованих грађана са потребама установа и организација стварају се услови за реализацију разноврсних активности у областима хуманитарног рада, социјалне подршке, културе, спорта, заштите животне средине, образовања и другим областима од значаја за грађане.

Посебан допринос Сервиса огледа се у стварању могућности да млади кроз волонтирање развијају знања, вештине, одговорност и осећај припадности заједници, али и да активно учествују у препознавању потреба и покретању иницијатива. Истовремено, укључивање грађана различитих генерација може допринети јачању солидарности, међусобног разумевања и сарадње у локалној заједници.

Дугорочно, развој Волонтерског сервиса треба да допринесе већој доступности волонтерских активности, квалитетнијем организовању волонтерског ангажовања и јачању капацитета локалних актера да заједнички одговарају на потребе грађана.

3. НАЧЕЛА РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

1. Добровољност

Волонтирање се заснива на слободној вољи појединца да своје време, знање и вештине добровољно уложи у активности од значаја за локалну заједницу. Укључивање у волонтерске активности подразумева слободан избор ангажовања, без принуде, уз уважавање интересовања, могућности и расположивог времена сваког волонтера.

2. Једнакост и недискриминација

Волонтерски сервис обезбеђује једнаке могућности за приступ информацијама и укључивање заинтересованих грађана у волонтерске активности, без дискриминације по основу пола, узраста, националне припадности, инвалидитета, социјалног статуса, верских или политичких уверења или другог личног својства. Укључивање у конкретне активности заснива се на објективним и оправданим условима који произлазе из природе задатака, уз поштовање важећих прописа.

3. Инклузивност

Рад Волонтерског сервиса заснива се на стварању услова за учешће грађана различитих старосних и друштвених група, уз уважавање њихових потреба, способности и могућности. Посебна пажња посвећује се укључивању младих узраста од 15 до 30 година, као приоритетне циљне групе, као и грађана који до сада нису имали прилику да учествују у организованим волонтерским активностима. Истовремено, Сервис подстиче међугенерацијску сарадњу и размену знања и искустава.

4. Партнерство и сарадња

Волонтерски сервис развија сарадњу са јавним установама, организацијама цивилног друштва, образовним институцијама, јавним предузећима, привредом и другим релевантним актерима локалне заједнице. Сарадња се заснива на међусобном уважавању, јасно дефинисаним улогама и одговорностима, размени информација и заједничком настојању да се волонтерске активности организују у складу са потребама заједнице и могућностима укључених актера.

5. Транспарентност

Рад Волонтерског сервиса заснива се на јасним и доступним информацијама о могућностима за волонтирање, условима укључивања, задацима волонтера и начину организовања активности. Поступци пријављивања, повезивања и евидентирања волонтерског ангажовања треба да буду разумљиви и доступни заинтересованим грађанима и партнерским организацијама, уз одговорно поступање са подацима о личности и заштиту приватности учесника.

6. Одговорност

Волонтерске активности планирају се и реализују у складу са важећим прописима, етичким принципима и јасно утврђеним обавезама свих учесника. Посебна пажња посвећује се разграничењу одговорности Градске управе као организатора волонтирања, Канцеларије за младе као носиоца оперативне координације и партнерских установа и организација које учествују у реализацији активности, укључујући припрему, непосредно усмеравање, надзор и подршку волонтерима. Волонтерски ангажман не сме се користити за замену рада запослених или других облика радног ангажовања уређених прописима о раду.

7. Безбедност и заштита учесника

Волонтерске активности организују се уз одговарајуће мере заштите безбедности и добробити волонтера и других учесника. Пре укључивања у активности потребно је размотрити примереност задатака, могуће ризике, потребну припрему и услове непосредног надзора. Посебне мере заштите примењују се при ангажовању малолетних волонтера, као и током активности које укључују децу, кориснике социјалне заштите, особе којима је потребна додатна подршка или друге околности које захтевају повећану пажњу. Градска управа, као организатор волонтирања, одговорна је за обезбеђивање законом прописаних услова заштите, док се конкретни задаци Канцеларије за младе и партнерских установа и организација у спровођењу заштитних мера одређују према природи активности и утврђеној подели одговорности.

8. Квалитет и континуирано унапређење

Рад Волонтерског сервиса заснива се на обезбеђивању квалитетног волонтерског искуства, праћењу реализованих активности и континуираном унапређивању пружене подршке. Посебан значај придаје се јасним задацима, одговарајућој припреми, подршци током ангажовања, уважавању доприноса волонтера и прикупљању повратних информација. Добијена искуства и резултати користе се за унапређивање програма, поступака и сарадње са партнерским установама и организацијама.

4. ОРГАНИЗАЦИОНИ МОДЕЛ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Организациони модел Волонтерског сервиса Града Зајечара заснива се на институционалној одговорности Градске управе града Зајечара, која има статус организатора волонтирања, и непосредном вођењу и координацији рада Сервиса преко Канцеларије за младе Града Зајечара. На овај начин успоставља се јединствен механизам за информисање, пријављивање и укључивање заинтересованих грађана у волонтерске активности које организује Град, укључујући активности које се реализују у сарадњи са другим установама и организацијама у локалној заједници.

Сарадња са партнерским установама и организацијама развија се на основу споразума о сарадњи, којима се уређују међусобне улоге и одговорности у реализацији активности. Организациони модел дефинише институционални положај Сервиса, начин његове координације, могућности укључивања волонтера у различите активности, сарадњу са локалним актерима и услове потребне за континуирано функционисање Сервиса.

4.1. Институционални положај и носилац Волонтерског сервиса

Носилац Волонтерског сервиса Града Зајечара је Градска управа града Зајечара, која је уписана у Евиденцију о организаторима волонтирања коју води министарство надлежно за рад. Градска управа има статус организатора волонтирања у оквиру програма Сервиса и одговорна је за испуњавање обавеза које за организатора утврђују важећи прописи.

Непосредно вођење и координација рада Сервиса поверавају се Канцеларији за младе Града Зајечара, која послове развоја и подршке волонтирању обавља у оквиру Градске управе. Волонтерски сервис не представља засебан правни субјект, већ организовани механизам путем којег Град развија и реализује волонтерске програме и остварује сарадњу са другим локалним актерима.

Градска управа обезбеђује институционални оквир, организациону подршку и потребне ресурсе за функционисање Сервиса, док се непосредна организација његовог рада остварује преко Канцеларије за младе. Детаљнија подела оперативних одговорности уређује се у складу са организацијом рада Градске управе и одговарајућим процедурама Сервиса.

4.2. Канцеларија за младе и координација рада Сервиса

Канцеларија за младе Града Зајечара задужена је за вођење и координацију рада Волонтерског сервиса. За обављање послова свакодневног функционисања Сервиса, комуникације са волонтерима и партнерским установама и организацијама, као и координације реализације планираних активности, обезбеђује се координатор Волонтерског сервиса, ангажовањем физичког или правног лица које располаже одговарајућим стручним и организационим капацитетима. Начин ангажовања, обим послова и одговорности координатора уређују се одговарајућим актом или уговором, при чему Канцеларија за младе задржава одговорност за вођење и праћење рада Сервиса.

Координатор Волонтерског сервиса обавља нарочито следеће послове:

- информише грађане о могућностима за волонтирање и организује пријављивање заинтересованих волонтера;

- формира, води и ажурира базу заинтересованих волонтера, са подацима потребним за њихово повезивање са одговарајућим активностима;
- припрема и објављује позиве за волонтирање, самостално или у сарадњи са партнерским установама и организацијама;
- планира и реализује активности промоције Волонтерског сервиса и волонтирања у локалној заједници, укључујући информативне и промотивне догађаје, представљање реализованих активности и резултата рада Сервиса и сарадњу са локалним актерима и медијима;
- прима и разматра захтеве установа и организација за укључивање волонтера;
- повезује заинтересоване волонтере са одговарајућим активностима, у складу са њиховим интересовањима, знањима, способностима и расположивим временом;
- координира сарадњу са партнерским установама и организацијама, укључујући припрему и праћење спровођења споразума о сарадњи;
- планира, припрема и реализује основне обуке за волонтере, а у сарадњи са партнерским установама и организацијама организује и координира специфичне обуке и друге облике подршке, у складу са потребама појединачних активности;
- одржава комуникацију са волонтерима и одговорним особама за реализацију активности и учествује у решавању евентуалних потешкоћа;
- води евиденцију реализованих волонтерских ангажовања и сати волонтирања, на основу података које потврђују одговорне особе за реализацију активности, обезбеђује њихово уписивање у волонтерске књижице и припрема податке за израду годишњег извештаја о волонтирању;
- прикупља повратне информације, прати резултате рада Сервиса и предлаже мере за његово унапређење.

Координатор посебно води рачуна о доступности волонтерских могућности младима узраста од 15 до 30 година, као приоритетној циљној групи, уз истовремено омогућавање укључивања заинтересованих грађана других старосних група. У оквиру својих послова подстиче учешће волонтера у предлагању и развоју активности, као и сарадњу са установама и организацијама које могу допринети ширењу волонтерских програма.

Конкретни услови обављања послова координатора, укључујући обим ангажовања и потребну додатну подршку, утврђују се у складу са расположивим ресурсима, организацијом рада Градске управе и развојем активности Сервиса. У реализацију појединих послова и активности могу се, према потреби, укључивати и други запослени, сарадници и партнерске организације, у складу са утврђеном поделом одговорности.

4.3. Волонтерски ангажман у активностима Града и Омладинског центра

Волонтерски сервис Града Зајечара омогућава укључивање заинтересованих грађана у волонтерске активности које Град непосредно планира и реализује, у складу са потребама локалне заједнице и својим програмским приоритетима. Канцеларија за младе, преко Волонтерског сервиса, координира пријављивање, припрему и укључивање волонтера, док се за сваку активност обезбеђују одговарајући услови за њену реализацију.

Волонтерске активности могу обухватати подршку организацији јавних догађаја, едукативних, културних, еколошких, хуманитарних и других програма од значаја за локалну заједницу. Сервис ће, у складу са потребама појединачних активности, објављивати позиве за волонтирање и повезивати заинтересоване грађане са одговарајућим задацима. Укључивање волонтера заснивање се на њиховим интересовањима, знањима, способностима и расположивом времену,

уз јасно дефинисање услова и трајања ангажовања. Посебна пажња посвећиваће се укључивању младих узраста од 15 до 30 година, при чему ће могућности волонтирања бити отворене и за грађане других старосних група, у складу са законом прописаним условима.

Посебан простор за развој волонтерских активности представља планирани Омладински центар Града Зајечара. Након његовог успостављања, волонтери ће моћи да се укључују у припрему и реализацију различитих програма и активности намењених младима, укључујући едукативне, креативне, културне, друштвене и друге садржаје. Волонтерски сервис ће омогућавати пријављивање заинтересованих грађана за ове активности, њихово повезивање са одговарајућим задацима и праћење ангажовања. Истовремено, млади ће имати могућност да предлажу волонтерске иницијативе и учествују у њиховом осмишљавању и реализацији, у складу са програмским могућностима Центра. Почетак рада Волонтерског сервиса неће бити условљен отварањем Омладинског центра, већ ће се активности развијати постепено, коришћењем расположивих градских и других одговарајућих ресурса.

За сваку активност потребно је одредити особу одговорну за непосредно усмеравање и подршку волонтерима, као и обезбедити одговарајућу припрему и услове за безбедно ангажовање. Канцеларија за младе, преко Волонтерског сервиса, координира укључивање волонтера, одржава комуникацију са одговорним особама и прати реализацију активности. Након завршетка ангажовања, Сервис евидентира реализоване сате и обезбеђује њихово уписивање у волонтерске књижице, на основу потврђених података, у оквиру одговорности Градске управе као организатора волонтирања.

4.4. Сарадња са установама и организацијама

Волонтерски сервис Града Зајечара развија сарадњу са јавним установама, организацијама цивилног друштва, образовним институцијама, јавним предузећима и другим заинтересованим актерима локалне заједнице, ради реализације активности од јавног интереса у које се могу укључити волонтери. У оквиру овог модела Градска управа града Зајечара има статус организатора волонтирања, док партнерске установе и организације учествују у планирању и реализацији конкретних активности. Сарадња се успоставља путем споразума које Град закључује са заинтересованим установама и организацијама, а чије спровођење координира Канцеларија за младе, преко Волонтерског сервиса. Споразумима се уређују основни услови сарадње, начин подношења захтева за волонтере, међусобне обавезе и одговорности, као и поступци комуникације, подршке и праћења реализованих активности.

Установе и организације које имају потребу за волонтерском подршком обраћају се Сервису подношењем захтева за конкретну активност, уз навођење њеног садржаја, потребног броја волонтера, предвиђених задатака, места и времена реализације, очекиваног трајања ангажовања и евентуалних посебних услова за укључивање. Сервис разматра оправданост и изводљивост захтева, укључујући усклађеност предвиђених активности са прописима о волонтирању, и на основу расположивих података из базе заинтересованих волонтера предлаже одговарајуће могућности за њихово укључивање. Повезивање се врши уз уважавање интересовања, знања, способности и расположивог времена волонтера. Када у бази нема довољно одговарајућих волонтера, Сервис може објавити посебан позив за укључивање у конкретну активност.

Припрема и обука волонтера организују се у складу са природом активности и потребним знањима и вештинама. Основну припрему може обезбедити Волонтерски сервис, док специфичну обуку за обављање конкретних задатака може спроводити партнерска установа или организација. Према потреби, припрема и обука могу се организовати заједнички. За сваку

активност одређује се особа одговорна за непосредно усмеравање, подршку и надзор волонтера током ангажовања, уз обезбеђивање одговарајућих услова за њихово безбедно учешће.

Пре укључивања волонтера у конкретну активност, Градска управа, као организатор волонтирања, обезбеђује испуњеност законом прописаних услова за ангажовање. Споразумом о сарадњи прецизирају се обавезе партнерске установе или организације у погледу припреме активности, обезбеђивања потребних услова и средстава, непосредног усмеравања волонтера, примене мера безбедности и достављања података о реализованом ангажовању. Поверавање појединих послова партнерској установи или организацији не ослобађа Град законских одговорности које има као организатор волонтирања.

Након завршетка активности, партнерска установа или организација доставља Сервису потврђене податке о ангажовању волонтера, укључујући реализоване задатке и број сати волонтирања. На основу достављених и проверених података, Сервис води евиденцију ангажовања и обезбеђује уписивање реализованих сати у волонтерске књижице, у оквиру одговорности Града као организатора волонтирања. Повратне информације волонтера и партнерских установа и организација користе се за праћење квалитета сарадње и унапређивање будућих активности.

4.5. Улоге и одговорности учесника

Функционисање Волонтерског сервиса Града Зајечара заснива се на јасно дефинисаним улогама и одговорностима Градске управе, Канцеларије за младе, партнерских установа и организација и волонтера. У оквиру програма Волонтерског сервиса, Градска управа града Зајечара има статус организатора волонтирања, Канцеларија за младе обавља послове његове непосредне координације, док партнерске установе и организације учествују у реализацији активности на основу споразума о сарадњи. Оваква организација подразумева поделу оперативних задатака, при чему Градска управа задржава законске одговорности организатора волонтирања.

Градска управа града Зајечара, као носилац Сервиса и организатор волонтирања, обезбеђује институционални и организациони оквир за његов рад, одређује одговорност за координацију и ствара услове за континуирано функционисање Сервиса. У оквиру програма волонтирања одговорна је за испуњавање законом прописаних обавеза организатора, укључујући уређивање ангажовања волонтера, обезбеђивање услова за њихово безбедно учешће, вођење прописаних евиденција и издавање потврда о волонтирању. Ове одговорности односе се и на активности које се, у сарадњи са партнерским установама и организацијама, реализују изван непосредних активности Града.

Канцеларија за младе Града Зајечара, преко Волонтерског сервиса и координатора одговорног за његово вођење, обавља послове оперативне координације. Њена улога обухвата информисање заинтересованих грађана, планирање и реализацију промотивних активности, представљање резултата рада Сервиса, комуникацију са партнерским установама и организацијама, вођење базе волонтера, повезивање волонтера са одговарајућим активностима, организовање и реализацију основних обука и координацију других облика припреме и подршке, као и праћење реализованог ангажовања. Сервис води евиденцију волонтерских активности и сати волонтирања и обезбеђује њихово уписивање у волонтерске књижице на основу потврђених података, у оквиру одговорности Градске управе као организатора волонтирања.

Партнерске установе и организације одговорне су за јасно дефинисање потреба за волонтерима, садржаја активности, задатака и услова ангажовања. У складу са споразумом о

сарадњи, обезбеђују организационе и друге услове за реализацију активности, одређују особу одговорну за непосредно усмеравање и подршку волонтерима и спроводе договорене мере безбедности. Према природи задатака и у договору са Сервисом, могу спроводити специфичну припрему и обуку волонтера. Након завршетка активности, потврђују реализоване задатке и сате волонтирања и достављају одговарајуће податке Сервису. У оквиру овог модела партнерске установе и организације не преузимају статус организатора волонтирања.

Волонтери се укључују у активности на основу слободно израженог интересовања, уз право на одговарајуће информације о задацима, условима и трајању ангажовања. Током волонтирања дужни су да поштују договорене обавезе, правила реализације активности и мере безбедности, да одговорно обављају преузете задатке и благовремено обавештавају одговорну особу о евентуалним потешкоћама. Волонтери имају право на одговарајућу припрему, подршку, поштовање достојанства и заштиту својих права, као и на документовање реализованог ангажовања у складу са важећим прописима.

Други партнери и актери локалне заједнице могу доприносити раду Сервиса информисањем грађана, промоцијом волонтирања, уступањем простора и опреме, пружањем стручне подршке или учешћем у заједничким иницијативама. Њихове конкретне улоге утврђују се у складу са могућностима и договореним облицима сарадње.

Међусобне обавезе Града и партнерских установа и организација уређују се споразумима о сарадњи и другом одговарајућом документацијом, у складу са природом активности и важећим прописима. Посебно се прецизирају одговорности за припрему и непосредно усмеравање волонтера, спровођење мера безбедности, потврђивање реализованих сати и достављање података потребних за вођење евиденције. Детаљнији поступци и начин остваривања ових одговорности уређују се Приручником за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара.

4.6. Просторни, људски и технички услови рада

Функционисање Волонтерског сервиса Града Зајечара заснива се на коришћењу постојећих капацитета Градске управе и Канцеларије за младе, уз могућност њиховог постепеног унапређивања у складу са развојем активности и потребама корисника. За почетак рада Сервиса потребно је обезбедити одговарајуће просторне, људске и техничке услове који омогућавају континуирану комуникацију са заинтересованим грађанима, сарадњу са партнерским установама и организацијама и вођење неопходне документације.

Просторни услови подразумевају обезбеђивање одговарајућег места за рад координатора, пријављивање и информисање волонтера, индивидуалне разговоре и састанке са партнерима. Ови послови могу се обављати у оквиру расположивих просторних капацитета Канцеларије за младе или других градских простора, без потребе за успостављањем засебне канцеларије намењене искључиво Сервису. За групне састанке, обуке и друге активности могу се користити и простори партнерских установа и организација, у складу са договореним облицима сарадње. Након отварања Омладинског центра Града Зајечара, његов простор може се користити за информисање, окупљање, припрему и ангажовање волонтера, у складу са организацијом и програмом рада Центра.

Људски ресурси у почетној фази подразумевају обезбеђивање координатора Волонтерског сервиса, ангажовањем физичког или правног лица, уз организациону и административну подршку Градске управе и Канцеларије за младе. Обим ангажовања утврђује се према стварним потребама и расположивим капацитетима, без унапред одређеног захтева за пуним радним временом. У реализацију појединачних активности могу се укључивати запослени у градским

службама, одговорне особе из партнерских установа и организација и други сарадници. Са повећањем броја волонтера, партнерских организација и реализованих активности разматраће се потреба за додатном подршком у раду Сервиса.

Технички услови обухватају основну рачунарску и комуникациону опрему, приступ интернету, службене канале за комуникацију и одговарајући систем за вођење базе заинтересованих волонтера, евиденције ангажовања и пратеће документације. У почетној фази могу се користити постојећи технички ресурси Градске управе и одговарајућа електронска евиденција, уз обезбеђивање заштите података о личности, контролисаног приступа информацијама и сигурног чувања документације. По потреби, систем евидентирања и комуникације може се унапређивати у складу са развојем Сервиса.

За квалитетно функционисање Сервиса потребно је обезбедити и основне организационе материјале и документацију, укључујући обрасце за пријављивање волонтера и потреба партнерских установа и организација, документацију за уређивање ангажовања, евиденцију реализованих активности и волонтерске књижице. Начин њиховог коришћења, вођења и чувања ближе се уређује Приручником за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара.

Развој просторних, људских и техничких капацитета Сервиса одвијаће се постепено, на основу праћења обима рада, искустава у реализацији активности и процене потреба волонтера и партнерских установа и организација. Тиме се омогућава да Сервис започне са радом коришћењем постојећих ресурса, уз стварање услова за његово дугорочно и одрживо функционисање.

5. ФУНКЦИЈЕ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Волонтерски сервис Града Зајечара обавља међусобно повезане функције усмерене на подстицање волонтирања, укључивање заинтересованих грађана у активности од значаја за локалну заједницу и пружање подршке реализацији волонтерских програма. Као механизам преко којег Град Зајечар организује и координира волонтирање, Сервис омогућава континуирано информисање и пријављивање грађана, прикупљање потреба за волонтерским ангажовањем, повезивање волонтера са одговарајућим активностима, подршку током њиховог ангажовања и евидентирање оствареног доприноса.

Посебна пажња посвећује се развоју могућности за волонтирање младих узраста од 15 до 30 година, уз отвореност Сервиса за заинтересоване грађане других старосних група.

5.1. Информисање и промоција волонтирања

Волонтерски сервис обезбеђује доступне, тачне и благовремене информације о могућностима за волонтирање, условима укључивања и актуелним активностима. Информисање је намењено свим заинтересованим грађанима, уз посебно прилагођавање комуникације младима, као приоритетној циљној групи.

Ова функција остварује се путем званичних комуникационих канала Града и Канцеларије за младе, друштвених мрежа, сарадње са образовним установама, медијима и другим локалним актерима, као и кроз директне контакте, промотивне активности и јавне догађаје. Поред објављивања конкретних позива за волонтирање, Сервис континуирано промовише значај волонтирања, могућности за стицање искустава и развој вештина, као и допринос који грађани могу остварити у локалној заједници.

5.2. Пријављивање и евиденција заинтересованих волонтера

Волонтерски сервис омогућава континуирано пријављивање грађана заинтересованих за волонтирање и успоставља базу заинтересованих волонтера која представља основу за планирање и организовање њиховог ангажовања. Пријављивање није ограничено на појединачне активности, већ заинтересовани грађани могу исказати спремност да буду обавештавани о будућим могућностима за волонтирање.

Ради окупљања нових волонтера и проширивања базе заинтересованих грађана, Волонтерски сервис организује периодичне јавне позиве за пријављивање, по правилу једном или два пута годишње. Ови позиви представљају важан облик промоције волонтирања и прилику за укључивање већег броја грађана, посебно младих узраста од 15 до 30 година. Независно од периодичних јавних позива, пријављивање у базу омогућено је током целе године. За потребе конкретних активности и програма, укључујући будуће активности Омладинског центра Града Зајечара, Сервис може објављивати и посебне позиве за волонтере. Пријављивање у базу не подразумева аутоматско ангажовање, већ могућност информисања о одговарајућим волонтерским активностима.

База заинтересованих волонтера обухвата податке потребне за комуникацију и повезивање са одговарајућим активностима, укључујући интересовања, знања, вештине, претходна искуства и расположивост за ангажовање. Подаци се редовно ажурирају и обрађују у складу са прописима

о заштити података о личности, уз обезбеђивање одговарајућих мера за њихово чување и коришћење.

5.3. Прикупљање потреба и повезивање волонтера са активностима

Волонтерски сервис континуирано прати и прикупља информације о потребама за волонтерским ангажовањем у локалној заједници. Ова функција обухвата планирање потреба у оквиру активности Града, као и пријем и разматрање захтева партнерских установа и организација за укључивање волонтера у конкретне активности.

На основу исказаних потреба и података из базе заинтересованих волонтера, Сервис повезује грађане са одговарајућим волонтерским могућностима. При томе се узимају у обзир садржај и услови активности, потребна знања и способности, интересовања и расположивост волонтера, као и посебни услови ангажовања када су оправдани природом задатака.

Пре прихватања захтева партнерске установе или организације, Сервис разматра изводљивост предложене активности и њену усклађеност са прописима и начелима волонтирања, имајући у виду одговорности Града као организатора волонтирања. Када у постојећој бази нема довољно заинтересованих или одговарајућих волонтера, могу се организовати додатно информисање и посебни позиви за пријављивање. Укључивање у конкретну активност заснива се на добровољној одлуци грађана и испуњености одговарајућих услова за ангажовање.

5.4. Припрема и подршка волонтерима и партнерским организацијама

Волонтерски сервис обезбеђује организациону подршку волонтерима и партнерским установама и организацијама током припреме, реализације и завршетка волонтерских активности.

Подршка волонтерима обухвата пружање информација о задацима, условима и очекивањима, одговарајућу припрему за ангажовање, комуникацију током реализације активности и помоћ у решавању евентуалних потешкоћа. Посебна пажња посвећује се безбедности, поштовању права волонтера, примерености задатака њиховим способностима и потребама за подршком, нарочито када је реч о малолетним волонтерима.

Припрема и обука организују се у складу са природом активности. Основну припрему и обуке волонтера планира, организује и реализује координатор Волонтерског сервиса, док се специфичне обуке, у зависности од природе активности и потребних знања и вештина, могу спроводити у сарадњи са партнерским установама и организацијама. Непосредно усмеравање и надзор волонтера током реализације активности обављају одговорне особе одређене за конкретне активности, уз координацију Сервиса.

Подршка партнерским установама и организацијама обухвата помоћ у дефинисању потреба за волонтерима, планирању одговарајућих задатака, организовању припреме, координацији ангажовања и размени информација. Сервис притом делује у оквиру одговорности Града Зајечара као организатора волонтирања, док се конкретне обавезе партнера уређују споразумима о сарадњи.

5.5. Развој партнерстава и волонтерских програма

Волонтерски сервис подстиче развој сарадње са јавним установама, организацијама цивилног друштва, образовним институцијама, јавним предузећима, привредним субјектима и другим актерима који могу допринети развоју волонтирања у локалној заједници, кроз реализацију активности, пружање стручне и организационе подршке или обезбеђивање других потребних ресурса. Сарадња је усмерена на препознавање потреба, развој нових могућности за ангажовање грађана, размену искустава и коришћење расположивих локалних ресурса.

На основу потреба локалне заједнице, интересовања волонтера и могућности партнерских установа и организација, Сервис подстиче осмишљавање и развој волонтерских активности у различитим областима од јавног интереса. Посебно се подржавају иницијативе које омогућавају активно учешће младих у препознавању проблема, предлагању решења и реализацији активности у локалној заједници.

Важан правац развоја представљаће и укључивање волонтера у програме планираног Омладинског центра Града Зајечара, након почетка његовог рада. Сервис ће истовремено настојати да проширује мрежу партнера и развија разноврсне могућности за волонтирање, укључујући активности које подстичу међугенерацијску сарадњу и учешће грађана различитих старосних група.

5.6. Евидентирање и препознавање волонтерског ангажовања

Волонтерски сервис води евиденцију реализованих активности и ангажовања волонтера, у оквиру одговорности Градске управе града Зајечара као организатора волонтирања. Евиденција омогућава праћење учешћа волонтера, врсте реализованих задатака, трајања ангажовања и укупног броја остварених волонтерских сати. На основу прописаних евиденција, Градска управа обезбеђује и припрему и достављање годишњег извештаја о волонтирању министарству надлежном за рад, у законом утврђеном року.

У евиденцијама Сервиса разликују се волонтирање које се организује у складу са Законом о волонтирању и други облици добровољног ангажовања грађана, укључујући ад хоц активности које су изузете из примене тог закона. За обе врсте активности могу се пратити учешће и остварени допринос грађана, уз одвојено исказивање података који се користе за законом прописане евиденције и извештавање.

За активности које се реализују у сарадњи са партнерским установама и организацијама, подаци о ангажовању прикупљају се на основу евиденција и потврда одговорних особа за реализацију активности. Сервис проверава достављене податке и обезбеђује њихово уношење у централну евиденцију, као и издавање одговарајуће документације о волонтирању у складу са важећим прописима.

Посебан облик документовања ангажовања представља коришћење волонтерских књижица, у које се уносе потврђени подаци о реализованом волонтирању. На тај начин волонтерима се омогућава преглед сопственог ангажовања и документовање доприноса локалној заједници, као и представљање стеченог волонтерског искуства.

Волонтерски сервис подстиче препознавање и вредновање доприноса волонтера кроз захвалнице, признања и друге облике симболичног награђивања. Предвиђа се и могућност организовања периодичне доделе признања најактивнијим и најистакнутијим волонтерима, при чему се као критеријуми могу користити број реализованих сати волонтирања, континуитет ангажовања, квалитет доприноса и посвећеност волонтерским активностима. Избор и додела признања заснивају се на унапред утврђеним, јасним и транспарентним критеријумима.

Подаци из евиденција користе се и за праћење обима и структуре волонтерских активности, планирање будућих програма, сагледавање резултата рада Сервиса и препознавање доприноса волонтера, уз поштовање прописа о заштити података о личности. Детаљнији поступци евидентирања и потврђивања ангажовања, вођења волонтерских књижица и доделе признања уређују се Приручником за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара.

6. ПРОЦЕС РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Процес рада Волонтерског сервиса Града Зајечара обухвата међусобно повезане поступке који омогућавају пријављивање заинтересованих грађана, планирање и пријављивање потреба за волонтерским ангажовањем, укључивање волонтера у одговарајуће активности, пружање подршке током реализације и евидентирање остварених резултата.

Процес се спроводи уз координацију Канцеларије за младе, у оквиру одговорности Градске управе града Зајечара као организатора волонтирања. Поједини кораци прилагођавају се природи и обиму активности, при чему се обезбеђују транспарентност, добровољност учешћа, одговарајућа припрема и заштита свих учесника.

6.1. Пријављивање заинтересованих грађана

Грађани заинтересовани за волонтирање могу се пријавити Волонтерском сервису електронским путем, непосредно или преко других доступних комуникационих канала. Пријављивање је отворено током целе године, а Сервис по правилу једном или два пута годишње организује шире јавне позиве намењене окупљању нових волонтера и проширивању базе заинтересованих грађана. Посебна пажња посвећује се информисању и укључивању младих узраста од 15 до 30 година, уз отвореност за све заинтересоване грађане који испуњавају законом прописане услове.

Приликом пријављивања прикупљају се основни подаци потребни за комуникацију и повезивање са волонтерским активностима, укључујући интересовања, знања, вештине, претходна искуства и расположивост за ангажовање. Пријављени грађани евидентирају се у бази заинтересованих волонтера, уз одговарајуће информисање о начину коришћења и заштите њихових података.

Пријављивање у базу не подразумева аутоматско укључивање у волонтерску активност, већ омогућава да заинтересовани грађани буду обавештавани о одговарајућим могућностима за волонтирање. Подаци о интересовањима и расположивости редовно се ажурирају ради квалитетнијег планирања ангажовања.

6.2. Планирање и пријављивање потреба за волонтерима

Потребе за волонтерским ангажовањем утврђују се у оквиру планирања активности Града, као и на основу захтева партнерских установа и организација које имају потребу за волонтерском подршком.

Партнерске установе и организације достављају Сервису захтев за конкретну активност, са информацијама о њеном циљу и садржају, потребном броју волонтера, предвиђеним задацима, месту и времену реализације, очекиваном трајању ангажовања, потребним знањима или вештинама и другим условима значајним за учешће волонтера.

Приликом исказивања потреба посебно се разматрају могућности за обезбеђивање одговарајуће припреме, непосредне подршке и безбедних услова за ангажовање. Захтеви се могу односити на појединачне догађаје, периодичне активности или програме који подразумевају континуираније укључивање волонтера.

6.3. Разматрање и прихватање волонтерских активности

Пре укључивања волонтера, Волонтерски сервис разматра предложене активности у погледу њиховог значаја за локалну заједницу, изводљивости, расположивих волонтерских и организационих капацитета и усклађености са важећим прописима и начелима волонтирања.

Сервис омогућава организовање различитих облика ангажовања грађана, укључујући континуиране и периодичне волонтерске програме, појединачне догађаје и краткотрајне, ад хоц активности које се организују поводом конкретних потреба локалне заједнице. Приликом прихватања активности утврђује се одговарајући начин њеног организовања и документовања, имајући у виду да се поједине ад хоц активности, под условима прописаним Законом о волонтирању, не сматрају волонтирањем у смислу тог закона.

Посебно се проверава примереност предвиђених задатака, могућност обезбеђивања одговарајућих услова за ангажовање и постојање околности које захтевају додатне мере заштите. Када је реч о активностима са децом, старијим особама, особама са инвалидитетом или другим корисницима којима је потребна посебна подршка, приликом планирања примењују се одговарајући законски услови и додатне мере предострожности.

За активности које се реализују у сарадњи са партнерским установама и организацијама потребно је обезбедити одговарајући споразум о сарадњи којим се дефинишу њихове оперативне обавезе. Градска управа има статус организатора волонтирања у оквиру програма Сервиса и одговорна је за испуњавање законских обавеза када активност представља волонтирање у смислу Закона о волонтирању. За друге облике добровољног ангажовања одговорности и документација уређују се у складу са њиховом природом и применљивим прописима.

Ако предложена активност не испуњава потребне услове, Сервис може предложити њено прилагођавање или одбити укључивање грађана у оквиру свог програма.

6.4. Избор и повезивање волонтера са активностима

Након утврђивања услова за реализацију активности, Сервис идентификује заинтересоване грађане из постојеће базе волонтера чија интересовања, знања, способности и расположивост одговарају предвиђеним задацима.

Одабраним грађанима представљају се садржај активности, очекиване обавезе, место и време ангажовања, потребна припрема и други релевантни услови. Укључивање се врши уз њихову добровољну сагласност и проверу испуњености услова за конкретан ангажман. Када је број заинтересованих већи од броја потребних волонтера, избор се заснива на унапред утврђеним и оправданим критеријумима.

Ако у постојећој бази нема довољно одговарајућих или заинтересованих волонтера, Сервис може објавити посебан јавни позив за конкретну активност. У том случају примењују се исти услови пријављивања и избора, уз евидентирање нових заинтересованих грађана.

6.5. Припрема и уређивање волонтерског ангажовања

Пре почетка активности волонтери добијају информације о циљевима и садржају ангажовања, својим задацима, правима и обавезама, правилима понашања, мерама безбедности и особама којима се могу обратити за подршку.

Припрема се организује у складу са природом и сложеношћу задатака. Основну припрему може обезбедити Волонтерски сервис, док се специфична обука може спроводити у сарадњи са партнерском установом или организацијом у којој се активност реализује. За сложеније или осетљивије активности обезбеђује се додатна припрема, уз посебну пажњу при ангажовању малолетних волонтера и других младих на које се примењују посебни прописи о заштити на раду.

Пре почетка волонтирања Градска управа, као организатор, обезбеђује уређивање ангажовања у складу са Законом о волонтирању, укључујући закључивање уговора о волонтирању у одговарајућем облику и прибављање друге прописане документације. За малолетне волонтере обезбеђују се писана сагласност родитеља или старатеља, писани уговор о волонтирању и одговарајући услови заштите.

За сваку активност одређује се особа одговорна за непосредно усмеравање и подршку волонтерима, а волонтери се благовремено упознају са начином комуникације и поступања у случају потешкоћа током ангажовања.

6.6. Реализација волонтерског ангажовања и подршка

Волонтерске активности реализују се у складу са претходно утврђеним задацима, условима и распоредом ангажовања. Непосредно усмеравање, подршку и праћење рада волонтера обавља одговорна особа одређена за конкретну активност, било у оквиру градских активности или у партнерској установи или организацији.

Волонтерски сервис одржава комуникацију са волонтерима и одговорним особама током реализације активности, прати ток ангажовања и пружа подршку у решавању евентуалних организационих и других потешкоћа. Када се укаже потреба за променом задатака, распореда или услова ангажовања, измене се усаглашавају са укљученим учесницима, уз поштовање права волонтера и одговорности Града као организатора.

Посебна пажња посвећује се безбедности и добробити волонтера и других учесника, примерености додељених задатака и правовременом реаговању на околности које могу угрозити квалитет или сигурност ангажовања.

6.7. Завршетак ангажовања и потврђивање волонтерских сати

По завршетку волонтерске активности одговорна особа за њену реализацију потврђује учешће волонтера, обављене задатке и остварени број сати волонтирања. Када се активност реализује у партнерској установи или организацији, потврђени подаци достављају се Волонтерском сервису на договорени начин.

Сервис проверава достављене податке и уноси их у одговарајућу евиденцију ангажовања. За активности које представљају волонтирање у смислу Закона о волонтирању обезбеђује се прописана документација, укључујући потврде о волонтирању и уписивање одговарајућих података у волонтерске књижице. Учешће у ад хоц активностима које су изузете из примене Закона може се посебно евидентирати и потврђивати у оквиру интерне документације Сервиса, без изједначавања са законом прописаним потврђивањем волонтирања.

Евидентирани подаци омогућавају праћење укупног ангажовања сваког волонтера и представљају основу за потврђивање стеченог искуства, сагледавање резултата рада Сервиса и препознавање посебно активних и посвећених волонтера, укључујући могућност доделе захвалница и признања према утврђеним критеријумима.

6.8. Повратне информације и унапређивање активности

Након завршетка ангажовања Волонтерски сервис прикупља повратне информације од волонтера и одговорних особа за реализацију активности. Повратне информације односе се на искуство волонтирања, примереност задатака, квалитет припреме и подршке, услове ангажовања и могућности за унапређење будућих активности.

Прикупљени подаци користе се за препознавање примера добре праксе, уочавање евентуалних потешкоћа, унапређивање сарадње са партнерским установама и организацијама и планирање наредних волонтерских програма.

Искуства из реализованих активности и предлози самих волонтера узимају се у обзир при развоју нових могућности за волонтирање. Систематско праћење резултата, показатељи квалитета и периодична евалуација укупног рада Волонтерског сервиса детаљније се уређују у поглављу које се односи на праћење квалитета и евалуацију.

7. ПРАЋЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА И ЕВАЛУАЦИЈА

Праћење квалитета рада и евалуација представљају саставни део функционисања Волонтерског сервиса Града Зајечара. Њихова сврха је да омогуће сагледавање обима и резултата реализованих активности, квалитета подршке волонтерима и партнерским установама и организацијама, као и могућности за унапређење рада Сервиса.

Праћење се заснива на редовном прикупљању и анализи података из евиденција Сервиса и повратних информација учесника, док се евалуацијом периодично сагледава остваривање циљева, квалитет функционисања и допринос волонтирања локалној заједници. Добијени налази користе се за планирање будућих активности, унапређивање сарадње и прилагођавање рада Сервиса потребама грађана и локалних актера.

7.1. Циљеви праћења квалитета

Праћење квалитета рада Волонтерског сервиса има за циљ да обезбеди поуздане и употребљиве информације о његовом функционисању, остваривању планираних циљева и резултатима волонтерских активности.

Посебна пажња посвећује се праћењу доступности могућности за волонтирање, укључивања заинтересованих грађана, нарочито младих узраста од 15 до 30 година, успешности повезивања волонтера са потребама локалне заједнице, квалитета припреме и подршке и задовољства учесника.

Праћење омогућава и благовремено препознавање потешкоћа у организовању активности, обезбеђивању одговарајућих услова за ангажовање и сарадњи са партнерским установама и организацијама, како би се предузимале одговарајуће мере за њихово превазилажење.

7.2. Показатељи успешности

За праћење рада Волонтерског сервиса користе се квантитативни и квалитативни показатељи који омогућавају сагледавање обима активности, степена укључивања грађана, квалитета волонтерског искуства и резултата сарадње са локалним актерима.

Основни показатељи обухватају:

- **Информисање и пријављивање:** број реализованих јавних позива и промотивних активности, број грађана пријављених у базу заинтересованих волонтера и удео младих узраста од 15 до 30 година међу пријављенима.
- **Укључивање и ангажовање волонтера**: број грађана који су учествовали у најмање једној активности, број реализованих активности, укупан број потврђених сати волонтирања, број и обим других облика добровољног ангажовања, укључујући ад хоц активности, учешће младих у реализованим активностима и број грађана који се поново укључују у активности Сервиса.
- **Сарадња са партнерским установама и организацијама:** број активних партнерстава, број примљених и прихваћених захтева за волонтерском подршком, број реализованих захтева и разлози због којих поједини захтеви нису могли бити реализовани.

- **Припрема, подршка и безбедност:** број реализованих припремних и других обука, процена примерености задатака и пружене подршке, као и информације о евентуалним потешкоћама и предузетим мерама за њихово решавање.
- **Задовољство и искуства учесника:** задовољство волонтера и партнерских установа и организација, процена квалитета комуникације и сарадње, као и спремност волонтера за поновно ангажовање.
- **Препознавање доприноса волонтера:** број издатих потврда и вођених волонтерских књижица, као и број додељених захвалница и признања.
- **Допринос локалној заједници:** врсте и области реализованих активности, обухват корисника и процене учесника о значају и резултатима оствареног волонтерског ангажовања.

При тумачењу показатеља разликују се грађани пријављени у базу заинтересованих волонтера од оних који су учествовали у реализованим активностима. Такође, број реализованих ангажовања разликује се од броја појединачних волонтера, будући да једна особа може учествовати у више активности.

Избор и обим показатеља могу се прилагођавати развоју Сервиса, расположивим капацитетима и потребама локалне заједнице.

7.3. Прикупљање и обрада података

Подаци за праћење квалитета рада прикупљају се континуирано, кроз базу заинтересованих волонтера, евиденцију реализованих активности и сати волонтирања, захтеве партнерских установа и организација, потврде одговорних особа за реализацију активности и другу релевантну документацију Сервиса.

За сагледавање искустава и задовољства учесника користе се кратки упитници, разговори са волонтерима и представницима партнерских установа и организација, као и други одговарајући начини прикупљања повратних информација. Обим и начин прикупљања података прилагођавају се врсти и трајању активности, како би поступак био једноставан и примерен расположивим капацитетима Сервиса.

За прикупљање и обједињавање података одговоран је координатор Волонтерског сервиса, уз сарадњу са особама задуженим за реализацију конкретних активности. Прикупљени подаци користе се за праћење рада, припрему извештаја, планирање активности и унапређивање квалитета, уз поштовање прописа о заштити података о личности. Резултати се, када год је то могуће, приказују у збирном облику.

7.4. Евалуација рада Волонтерског сервиса

Евалуација рада Волонтерског сервиса спроводи се периодично, по правилу једном годишње, ради целовитијег сагледавања остваривања циљева, квалитета рада и резултата реализованих активности.

Евалуација се заснива на анализи прикупљених података и показатеља успешности, као и на повратним информацијама волонтера и партнерских установа и организација. Посебно се разматрају доступност волонтерских могућности, степен укључивања заинтересованих грађана, квалитет организације и подршке, успешност сарадње и могућности за даље унапређење рада.

Резултати евалуације обједињују се у периодичном прегледу рада Сервиса, који садржи основне податке о реализованим активностима, остварeним резултатима, уоченим потешкоћама и препорукама за наредни период. Налази се разматрају у оквиру Канцеларије за младе и Градске управе, ради планирања будућих активности и развоја Сервиса.

7.5. Континуирано унапређење квалитета

На основу резултата праћења и евалуације, Волонтерски сервис предузима мере за унапређење организације рада, квалитета подршке волонтерима, сарадње са партнерским установама и организацијама и доступности волонтерских активности.

Мере унапређења могу обухватати прилагођавање начина информисања и пријављивања грађана, побољшање поступка повезивања волонтера са активностима, развој нових облика припреме и подршке, унапређење комуникације и евиденција, као и проширивање могућности за волонтирање у складу са потребама локалне заједнице.

Посебна пажња посвећује се предлозима и искуствима самих волонтера, укључујући њихове иницијативе за развој нових активности и стварање подстицајнијих услова за ангажовање.

Континуирано унапређење квалитета представља заједничку одговорност Градске управе, Канцеларије за младе и других учесника укључених у реализацију активности, у складу са њиховим утврђеним улогама. На тај начин обезбеђује се да се Волонтерски сервис развија на основу стварних потреба, искустава и расположивих ресурса.

8. ОДРЖИВОСТ И РАЗВОЈ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Одрживост Волонтерског сервиса Града Зајечара подразумева стварање услова за његово континуирано функционисање, очување и развој капацитета за организовање волонтирања и прилагођавање променљивим потребама локалне заједнице. Она се заснива на институционалној подршци Града, обезбеђивању потребних ресурса, развијању стабилне мреже партнерстава и континуираном подстицању грађана да се укључују у волонтерске активности.

Развој Сервиса планира се постепено, у складу са расположивим капацитетима, искуствима у реализацији активности и потребама волонтера и партнерских установа и организација, уз посебан фокус на стварање дугорочних могућности за волонтирање младих узраста од 15 до 30 година.

8.1. Институционална одрживост

Институционална одрживост Волонтерског сервиса заснива се на његовом функционисању у оквиру Градске управе града Зајечара, која има статус организатора волонтирања, и непосредном вођењу рада Сервиса преко Канцеларије за младе. Овакав положај омогућава да развој волонтирања буде повезан са редовним активностима локалне самоуправе и програмима од значаја за грађане.

За континуирано функционисање Сервиса важно је обезбедити јасно утврђену одговорност за његово вођење, одговарајућу организациону и административну подршку и основне услове за рад. Обим ангажовања координатора и потреба за додатним људским ресурсима прилагођавају се развоју Сервиса и стварном обиму активности.

Дугорочно, институционална одрживост подразумева и повезивање рада Сервиса са релевантним локалним политикама, планским документима и програмима, посебно у областима омладинске политике, активног грађанства и развоја локалне заједнице. На тај начин стварају се услови да волонтирање постане континуирана активност Града, а не само резултат појединачних пројеката.

8.2. Финансијска одрживост

Финансијска одрживост Волонтерског сервиса подразумева планирање и обезбеђивање средстава потребних за његово редовно функционисање, у складу са финансијским могућностима Града и обимом планираних активности.

Основни трошкови могу обухватати координацију рада, комуникацију и промоцију волонтирања, одржавање евиденција и пратеће документације, организовање припреме и обука, потребне материјале и опрему, као и друге трошкове непосредно повезане са реализацијом волонтерских програма.

Поред средстава која Град може планирати за ове намене, додатни извори подршке могу укључивати националне и међународне пројекте, донације, подршку привредних субјеката и друге облике финансирања у складу са важећим прописима. Партнерске установе и организације могу доприносити и обезбеђивањем простора, опреме, стручне подршке и других ресурса потребних за реализацију активности.

Дугорочна финансијска одрживост заснива се на планирању основних потреба Сервиса у оквиру расположивих градских ресурса, док се додатни извори подршке користе за развој и проширивање волонтерских програма. Тиме се настоји смањити зависност функционисања Сервиса од појединачних пројеката и повремених извора финансирања.

8.3. Развој и одржавање партнерстава

Развијена мрежа партнерских установа и организација представља важан предуслов за континуирано функционисање Волонтерског сервиса и обезбеђивање разноврсних могућности за ангажовање грађана.

Сервис настоји да успоставља и одржава дугорочну сарадњу са јавним установама, организацијама цивилног друштва, образовним институцијама и другим заинтересованим актерима локалне заједнице. Сарадња се развија кроз споразуме о сарадњи, реализацију заједничких активности, размену информација и искустава и препознавање нових потреба за волонтерском подршком.

Посебан значај има одржавање сарадње са партнерима који могу обезбедити континуиране или периодичне могућности за волонтирање, као и са актерима који располажу знањима, простором, опремом и другим ресурсима потребним за квалитетну реализацију активности.

Развој партнерстава подразумева и редовно сагледавање искустава сарадње, уважавање потреба укључених установа и организација и прилагођавање облика подршке, уз очување одговорности Градске управе као организатора волонтирања у оквиру Сервиса.

8.4. Мотивација и задржавање волонтера

Дугорочна одрживост Волонтерског сервиса зависи и од његове способности да привуче нове волонтере, очува њихово интересовање и подстакне поновно укључивање у активности. Због тога је, поред периодичних јавних позива за пријављивање, важно континуирано одржавати комуникацију са заинтересованим грађанима и развијати могућности за ангажовање које одговарају њиховим интересовањима, способностима и расположивом времену.

Посебна пажња посвећује се квалитету волонтерског искуства, укључујући јасне задатке, одговарајућу припрему, подршку током ангажовања, могућности за стицање нових знања и вештина и уважавање предлога самих волонтера. За младе узраста од 15 до 30 година посебно је значајно стварање прилика за активно учешће, лични развој и самостално покретање иницијатива.

Важан подстицај представља и препознавање волонтерског доприноса кроз евидентирање ангажовања, волонтерске књижице, захвалнице, признања и друге облике симболичног награђивања. Периодично додељивање признања најактивнијим и најистакнутијим волонтерима може допринети видљивости њиховог доприноса и промоцији волонтирања у локалној заједници.

Подстицање дугорочног ангажовања не подразумева обавезу сталног учешћа, већ стварање услова да се грађани добровољно и према својим могућностима поново укључују у активности Сервиса.

8.5. Постепени развој Волонтерског сервиса

Развој Волонтерског сервиса одвија се постепено, полазећи од постојећих капацитета Градске управе и Канцеларије за младе, уз проширивање обима и разноврсности активности у складу са стеченим искуствима и потребама локалне заједнице.

У почетној фази приоритет представља успостављање редовног система пријављивања волонтера, формирање и одржавање базе заинтересованих грађана, организовање првих волонтерских активности и развијање сарадње са установама и организацијама које исказују потребу за волонтерском подршком.

Даљи развој може обухватати повећање броја активних волонтера и партнерских установа и организација, проширивање области волонтирања, развој континуираних волонтерских програма и унапређивање система припреме, подршке и евидентирања ангажовања.

Посебну развојну могућност представља почетак рада планираног Омладинског центра Града Зајечара, који ће моћи да пружи додатни простор и програмске могућности за окупљање младих, развој волонтерских иницијатива и реализацију активности. Функционисање и развој Волонтерског сервиса нису условљени отварањем Центра, већ се заснивају на постепеном коришћењу и унапређивању расположивих локалних ресурса.

Правци даљег развоја одређују се на основу праћења резултата рада, годишњих евалуација, искустава волонтера и партнерских установа и организација, као и процене могућности Града да обезбеди потребну подршку. На тај начин стварају се услови за дугорочно функционисање Волонтерског сервиса као доступног и препознатљивог механизма организовања волонтирања у локалној заједници.

9. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Модел Волонтерског сервиса Града Зајечара представља основни организациони и развојни оквир за успостављање, функционисање и унапређивање Волонтерског сервиса. Њиме су дефинисани сврха, циљеви, начела рада, организациона структура, функције, процес рада и механизми праћења квалитета и одрживости Сервиса.

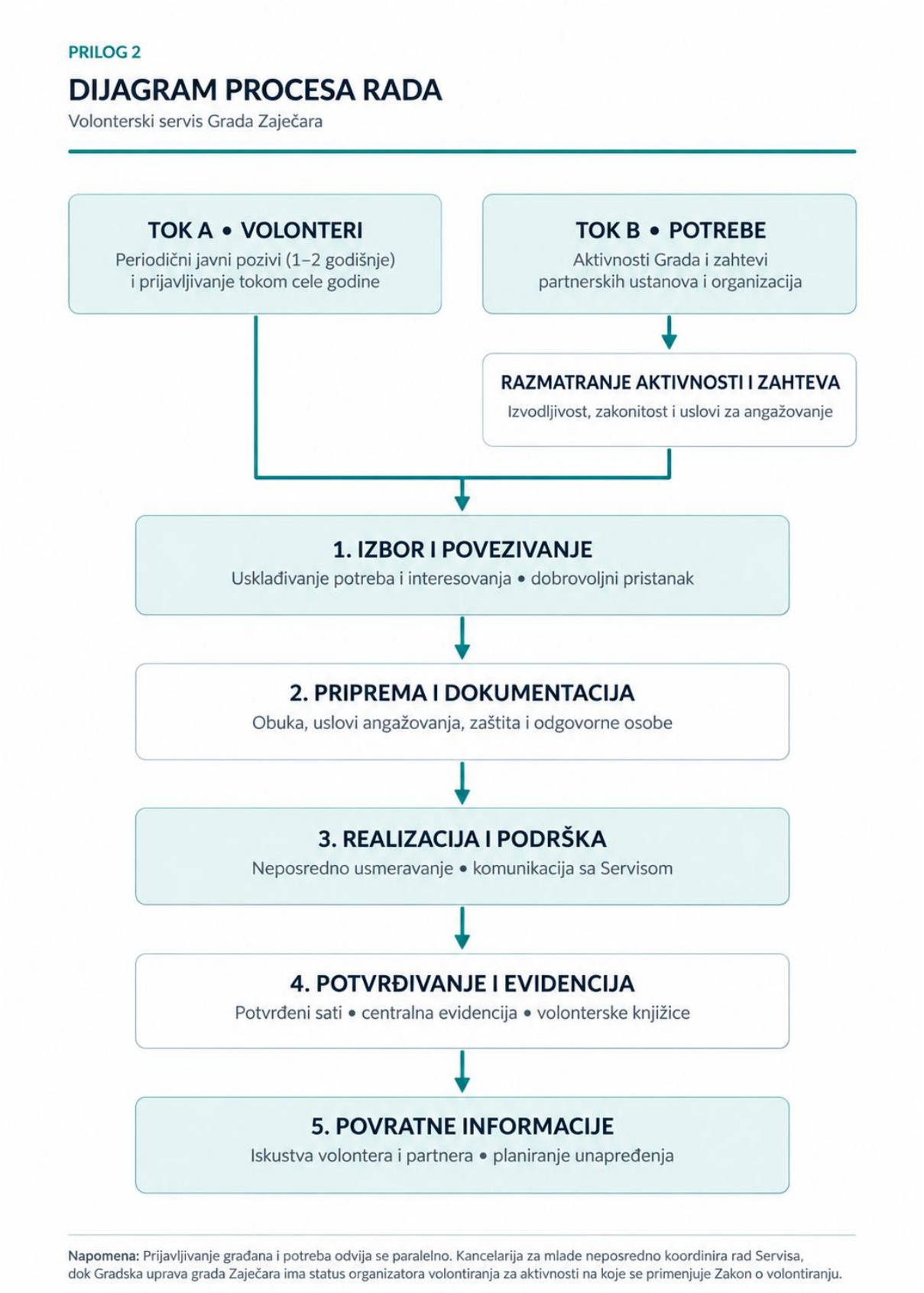
Примена Модела заснива се на институционалној одговорности Градске управе града Зајечара као организатора волонтирања и непосредној координацији рада преко Канцеларије за младе. Детаљнији поступци, начин вођења евиденција, облици документације и практична упутства за реализацију волонтерских активности уређују се Приручником за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара, у складу са овим Моделом и важећим прописима.

Модел се периодично преиспитује и, према потреби, унапређује на основу искустава из његове примене, резултата праћења и евалуације, повратних информација волонтера и партнерских установа и организација, као и промена у потребама и могућностима локалне заједнице. Измене и допуне Модела спроводе се у оквиру надлежности Града Зајечара, уз очување његових основних начела и усклађеност са важећим правним оквиром.

Прилог 1. Организациона шема Волонтерског сервиса Града Зајечара



Прилог 2. Дијаграм процеса рада Волонтерског сервиса Града Зајечара



Пројекат: „Успостављање Волонтерског сервиса Града Зајечара”
Израдио: ЦЕПОРА – Центар за позитиван развој деце и омладине
Београд, 2026

ОБРАСЦИ И ПРАКТИЧНИ АЛАТИ ЗА РАД ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА ГРАДА ЗАЈЕЧАРА

Овај документ представља збирку предлога образаца и практичних алата за примену Приручника за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара.

Предложени обрасци намењени су олакшавању организације рада, уједначавању поступака и вођењу потребне документације. Њихов садржај и изглед могу се прилагођавати потребама и организационим могућностима Градске управе, уз очување података неопходних за спровођење одговарајућих поступака.

Обрасци и документација чији су садржај, облик или примена прописани законом користе се у складу са важећим прописима и не могу се произвољно мењати.

Документ се користи заједно са Приручником, а предложени обрасци могу се допуњавати и унапређивати на основу искустава из рада Волонтерског сервиса.

Број	Назив обрасца
1	Пријава заинтересованог волонтера
2	Захтев за организовање волонтерске активности
3	Евиденција учешћа и остварених сати волонтирања
4	Евиденција ад хок и других активности изузетих из примене Закона о волонтирању
5	Евалуациони упитник за волонтере
6	Евалуациони упитник за партнерске установе и организације
7	Годишњи преглед рада Волонтерског сервиса
8	Годишњи план рада и промоције Волонтерског сервиса

ОБРАЗАЦ 1

ПРИЈАВА ЗАИНТЕРЕСОВАНОГ ВОЛОНТЕРА

Волонтерски сервис Града Зајечара

Желиш да волонтираш и допринесеш својој заједници? Попуни пријаву како бисмо могли да те обавештавамо о могућностима за волонтирање које одговарају твојим интересовањима и расположивом времену.

1. ОСНОВНИ ПОДАЦИ

Име и презиме: _____

Датум рођења: _____

Место становања: _____

Телефон: _____

Имејл адреса: _____

Потребно је навести најмање један контакт податак – телефон или имејл адресу.

2. ИНТЕРЕСОВАЊА ЗА ВОЛОНТИРАЊЕ

У којим областима би желео/ла да волонтираш?

Можеш означити више одговора.

- Култура, спорт и јавни догађаји
- Заштита животне средине и еколошке акције
- Хуманитарне и друштвено корисне активности
- Едукативне и превентивне активности
- Подршка деци, младима и другим грађанима
- Друге области: _____

Да ли имаш знања, вештине или претходно искуство које би желео/ла да користиш током волонтирања?

_____

_____

3. РАСПОЛОЖИВОСТ ЗА ВОЛОНТИРАЊЕ

Када би ти највише одговарало да волонтираш?

- Радним данима

- Викендом
- Повремено, у складу са обавезама
- Према договору

Који облик ангажовања ти највише одговара?

- Једнократне или краће активности
- Периодичне активности
- Континуирано волонтирање
- Немам посебне преференције

Додатне напомене о расположивости и условима волонтирања (опционо):

Уколико постоје одређене врсте задатака које ти више одговарају или ти је потребна посебна подршка или прилагођавање услова за волонтирање, можеш то навести овде.

---

4. ИНФОРМИСАЊЕ И ПРИЈАВЉИВАЊЕ

- Желим да будем обавештаван/а о могућностима за волонтирање путем наведених контакт података.
- Упознат/а сам са обавештењем о обради података о личности у оквиру Волонтерског сервиса Града Зајечара.

Обавештење о обради података о личности доступно је уз овај образац и путем званичних комуникационих канала Града Зајечара.

Датум пријављивања: _____

Потпис подносиоца пријаве (за штампани образац): _____

Важне информације

Пријављивање у базу Волонтерског сервиса не подразумева аутоматско укључивање у активности. О конкретним могућностима за волонтирање бићеш обавештен/а у складу са својим интересовањима и потребама Сервиса.

За укључивање малолетних волонтера у конкретну активност потребни су одговарајућа сагласност родитеља или старатеља и друга документација у складу са законом.

Подаци из пријаве користе се за организовање рада Волонтерског сервиса и комуникацију са заинтересованим грађанима, у складу са обавештењем о обради података о личности.

Контакт Волонтерског сервиса

Канцеларија за младе Града Зајечара

Имејл: _____

Телефон: _____

ОБРАЗАЦ 2

ЗАХТЕВ ЗА ОРГАНИЗОВАЊЕ ВОЛОНТЕРСКЕ АКТИВНОСТИ

Волонтерски сервис Града Зајечара

А. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О АКТИВНОСТИ

1. Подносилац захтева

Назив установе, организације или градске службе: _____

Контакт особа: _____

Телефон / имејл: _____

2. Подаци о предложеној активности

Назив активности: _____

Кратак опис и циљ активности:

_____

_____

Место реализације: _____

Датум или период реализације: _____

Предвиђени период ангажовања волонтера (од–до): _____

Предвиђено трајање и учесталост ангажовања (број сати дневно/недељно, број дана): _____

3. Потребе за волонтерима

Потребан број волонтера: _____

Предвиђени задаци волонтера:

_____

_____

Потребна знања, вештине или други услови за укључивање:

_____

_____

4. Организација и подршка

Особа одговорна за непосредно усмеравање и подршку волонтерима:

Име и презиме: _____

Телефон / имејл: _____

Потребна припрема или обука волонтера:

Простор, опрема и други ресурси обезбеђени за активност:

Посебне околности и мере безбедности, уколико постоје:

---

5. Додатне информације

Да ли активност укључује непосредан рад са децом или другим корисницима којима је потребна посебна заштита?

- Да
- Не

Да ли је предвиђено укључивање малолетних волонтера?

- Да
- Не

Друге информације значајне за организовање активности:

Датум подношења захтева: _____

Подносилац захтева: _____

Б. РАЗМАТРАЊЕ ЗАХТЕВА

Попуњава Волонтерски сервис.

1. Провера предложене активности

- Активност је у складу са циљевима и начелима Сервиса.
- Задаци волонтера су јасно дефинисани и примерени.
- Обезбеђени су одговарајући организациони услови и ресурси.
- Одређена је особа за непосредно усмеравање и подршку.
- Размотрени су потребна припрема и услови безбедности.
- Проверени су посебни законски услови, када су применљиви.

2. Правна природа активности

На основу разматрања предложено је да се активност организује као:

- Волонтирање у смислу Закона о волонтирању
- Активност изузета из примене Закона о волонтирању
- Потребно је додатно разматрање

Образложење или напомене, према потреби:

3. Процена могућности реализације

- Постоје услови за реализацију.
- Потребна је допуна захтева или обезбеђивање додатних услова.
- Не постоје услови за реализацију у предложеном облику.

Потребне допуне или предложене измене:

Предлог координатора:

- Прихватити активност.
- Вратити на допуну или прилагођавање.
- Не прихватити активност.

Датум разматрања: _____

Координатор Волонтерског сервиса: _____

Ц. ОДЛУКА О АКТИВНОСТИ

На основу разматрања захтева и провере потребних услова:

- Активност се одобрава за реализацију.
- Захтев се враћа на допуну или прилагођавање.
- Захтев се не прихвата.

Образложење или услови за даље поступање, према потреби:

Датум: _____

Надлежна / овлашћена особа Градске управе:

Потпис: _____

Д. ПОДАЦИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈУ ОДОБРЕНЕ АКТИВНОСТИ

Попуњава координатор након одобравања, пре почетка ангажовања.

Број волонтера предвиђен за укључивање: _____

Потврђени датум, време и место реализације:

Одговорна особа за реализацију активности:

Договорена припрема или обука:

Посебни услови и документација које је потребно обезбедити пре почетка:

Начин евидентирања учешћа и потврђивања сати:

Датум потврде спремности за почетак активности: _____

Координатор Волонтерског сервиса: _____

ОБРАЗАЦ 3

ЕВИДЕНЦИЈА УЧЕШЋА И ОСТВАРЕНИХ САТИ ВОЛОНТИРАЊА

Волонтерски сервис Града Зајечара

Назив активности: _____

Установа или организација у којој се активност реализује: _____

Датум или период реализације: _____

Место реализације: _____

Одговорна особа за реализацију активности: _____

Евиденција ангажовања волонтера

Р. бр.	Име и презиме волонтера	Датум ангажовања	Обављени задаци	Број остварених сати
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

За активности које трају више дана, ангажовање истог волонтера евидентира се по датумима, а укупни сати сабирају приликом уноса у централну евиденцију.

Напомене о реализацији ангажовања волонтера (по потреби):

Навести евентуалне специфичности ангажовања, уочене потешкоће, исказане способности или препоруке значајне за будуће укључивање волонтера. Када се напомена односи на појединачног волонтера, навести његово име и презиме.

_____

_____

_____

Потврда реализованог ангажовања

Потврђујем да су наведени волонтери учествовали у реализацији активности и да подаци о обављеним задацима и остварeним сатима одговарају стварно реализованом ангажовању.

Име и презиме одговорне особе: _____

Датум: _____

Потпис: _____

Провера података – попуњава Волонтерски сервис

Датум пријема евиденције: _____

- Подаци су проверени и унети у централну евиденцију.
- Потребна је допуна или исправка података.

Напомена, према потреби:

Координатор Волонтерског сервиса: _____

ОБРАЗАЦ 4

ЕВИДЕНЦИЈА АД ХОЦ И ДРУГИХ АКТИВНОСТИ ИЗУЗЕТИХ ИЗ ПРИМЕНЕ ЗАКОНА О ВОЛОНТИРАЊУ

Волонтерски сервис Града Зајечара

1. Основни подаци о активности

Назив активности: _____

Кратак опис активности:

Установа или организација у којој се активност реализује:

Место реализације: _____

Датум или период реализације: _____

Одговорна особа за реализацију: _____

Основ за изузимање из примене Закона о волонтирању:

- Ад хоц активност из члана 3. став 1. тачка 8. Закона о волонтирању
- Други основ из члана 3. Закона о волонтирању

Образложење, према потреби:

---

2. Евиденција учешћа

Р. бр.	Име и презиме учесника	Датум учешћа	Обављени задаци	Број остварених сати
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

За активности које трају више дана учешће се евидентира по датумима.

3. Потврда реализације

Потврђујем да су наведени учесници учествовали у активности и да су подаци о њиховом ангажовању тачни.

Име и презиме одговорне особе: _____

Датум: _____

Потпис: _____

4. Евидентирање у Волонтерском сервису

Датум пријема евиденције: _____

Број учесника: _____

Укупан број сати ангажовања свих учесника: _____

Координатор Волонтерског сервиса: _____

Упутство за коришћење

Образац се користи само за активности за које је претходно утврђено да су изузете из примене Закона о волонтирању. Према члану 3. Закона, ад хоц активности могу бити изузете ако не трају дуже од 10 часова недељно и највише 30 дана у току календарске године, без прекида или са прекидима. Сама чињеница да је активност једнократна није довољна за њено изузимање.

Координатор на основу ове евиденције прати обим ангажовања и проверава да ли су испуњени услови за његово изузимање. Ако се планирана активност не може подвести под законски изузетак, примењују се правила за волонтирање у смислу Закона.

Важно: Подаци из овог обрасца не уносе се у законом прописану евиденцију волонтирања, не користе се за уписивање сати у волонтерске књижице и не укључују се у законом прописани годишњи извештај о волонтирању.

Сервис ипак може издати захвалницу или друго интерно признање за учешће у овим активностима, без представљања таквог документа као законске потврде о волонтирању.

ОБРАЗАЦ 5

ЕВАЛУАЦИОНИ УПИТНИК ЗА ВОЛОНТЕРЕ

Волонтерски сервис Града Зајечара

Желимо да чујемо твоје мишљење о искуству волонтирања како бисмо унапредили рад Волонтерског сервиса. Упитник се попуњава без навођења имена и презимена, а учешће је добровољно.

Назив активности (опционо): _____

1. Колико си задовољан/на својим искуством волонтирања?

- Веома задовољан/на
- Углавном задовољан/на
- Ни задовољан/на ни незадовољан/на
- Углавном незадовољан/на
- Веома незадовољан/на

2. Да ли су ти задаци и очекивања били јасно објашњени пре почетка активности?

- У потпуности
- Углавном
- Делимично
- Нису били довољно јасни

3. Како оцењујеш подршку коју си имао/ла током волонтирања?

- Веома добра
- Добра
- Осредња
- Лоша
- Веома лоша

4. Да ли би желео/ла поново да учествујеш у активностима Волонтерског сервиса?

- Да
- Можда
- Не

5. Шта ти је било најкорисније током волонтирања и шта бисмо могли да унапредимо?

Хвала ти на учешћу и доприносу локалној заједници!

Упутство за коришћење

Упитник се може понудити волонтерима након завршетка активности, у електронском или штампаном облику. За дуже програме може се користити и током реализације.

Координатор разматра одговоре и користи их за годишњу евалуацију и унапређење рада Сервиса. Није потребно састављати посебан евалуациони извештај за сваку појединачну активност.

ОБРАЗАЦ 6

ЕВАЛУАЦИОНИ УПИТНИК ЗА ПАРТНЕРСКЕ УСТАНОВЕ И ОРГАНИЗАЦИЈЕ

Волонтерски сервис Града Зајечара

Ваше мишљење нам је важно за унапређење сарадње и квалитета волонтерских активности. Молимо вас да одговорите на неколико кратких питања.

Назив установе или организације (опционо): _____

Назив активности (опционо): _____

1. Колико сте задовољни укупном сарадњом са Волонтерским сервисом?

- Веома задовољни
- Углавном задовољни
- Ни задовољни ни незадовољни
- Углавном незадовољни
- Веома незадовољни

2. Како оцењујете комуникацију и координацију са Волонтерским сервисом?

- Веома добро
- Добро
- Осредње
- Лоше
- Веома лоше

3. У којој мери су ангажовани волонтери били припремљени за обављање предвиђених задатака?

- У потпуности
- Углавном
- Делимично
- Недовољно
- Није применљиво

4. Да ли сте заинтересовани за наставак сарадње са Волонтерским сервисом?

- Да
- Можда
- Не

5. Шта је било посебно добро у досадашњој сарадњи и шта бисмо могли да унапредимо?

Хвала вам на сарадњи и доприносу развоју волонтирања у локалној заједници!

Упутство за коришћење

Упитник се може доставити партнерским установама и организацијама након завршетка активности или периодично, када се сарадња одвија континуирано.

Координатор прикупља и анализира одговоре, а налази се користе приликом годишње евалуације и планирања унапређења рада Сервиса.

ОБРАЗАЦ 7

ГОДИШЊИ ПРЕГЛЕД РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Волонтерски сервис Града Зајечара

Извештајна година: _____

Период на који се преглед односи: _____

Координатор Волонтерског сервиса: _____

Датум израде: _____

1. Општи преглед рада

Кратко описати најважније активности, остварене резултате и околности које су обележиле рад Волонтерског сервиса у извештајној години.

2. Основни показатељи рада

Показатељ	Планирано	Остварено
Број новопријављених волонтера		
Укупан број заинтересованих волонтера у бази на крају године		
Број активних волонтера (јединствене особе)		
Број активних волонтера узраста 15–30 година		
Број волонтера који су се поново укључили у активности		
Број реализованих волонтерских активности		
Укупан број потврђених сати волонтирања		
Број реализованих активности изузетих из примене Закона о волонтирању		
Број учесника у тим активностима (јединствене особе, када је могуће)		
Број активних партнерских установа и организација		
Број реализованих основних и специфичних обука		
Број промотивних активности		

Број издатих потврда и волонтерских књижица
Број додељених захвалница и признања

За показатеље за које није била утврђена планирана вредност поље се оставља празно. Подаци о волонтирању и активностима изузетим из примене Закона приказују се одвојено.

3. Реализоване активности и сарадња са партнерима

Навести најважније области ангажовања, реализоване активности и њихове резултате.

Област / врста активности	**Број активности**	**Најважнији резултати**
Јавни, културни и спортски догађаји		
Еколошке и друштвено корисне акције		
Хуманитарне, едукативне и превентивне активности		
Подршка корисницима установа и организација		
Друге активности		

Сарадња са партнерским установама и организацијама

Број поднетих захтева за укључивање волонтера: _____

Број прихваћених захтева: _____

Број реализованих захтева: _____

Најважнији разлози због којих поједини захтеви нису реализовани, уколико их је било:

4. Обуке, промоција и мотивација волонтера

Кратко приказати реализоване основне и специфичне обуке, промотивне активности, начине информисања грађана и активности усмерене на мотивацију и препознавање доприноса волонтера.

5. Квалитет рада и резултати евалуације

Повратне информације волонтера

Број прикупљених евалуационих упитника: _____

Најважнији налази:

Повратне информације партнерских установа и организација

Број прикупљених евалуационих упитника: _____

Најважнији налази:

Потешкоће током реализације активности и предузете мере

Навести значајније организационе потешкоће, проблеме у пружању подршке или безбедносне инциденте, уколико их је било, и начин њиховог решавања, без навођења непотребних личних података.

---

6. Допринос локалној заједници

Кратко приказати најважније користи остварених активности за локалну заједницу, установе, организације и њихове кориснике.

Када су подаци доступни, навести и процењени број корисника или учесника којима су активности биле намењене.

---

7. Закључци и препоруке за наредни период

Најважнији остварени резултати:

Области у којима је потребно унапредити рад:

Предложене мере и приоритети за наредну годину:

Преглед припремио/ла:

Координатор Волонтерског сервиса

Име и презиме: _____

Датум: _____

Преглед размотрио/ла:

Надлежна особа Градске управе

Име, презиме и функција: _____

Датум: _____

Упутство за коришћење

Годишњи преглед припрема координатор на основу постојећих евиденција, годишњег плана рада, података о реализованим активностима и повратних информација волонтера и партнера.

Показатељи се исказују збирно, уз разликовање броја јединствених волонтера од броја њихових ангажовања. Подаци о активностима изузетим из примене Закона о волонтирању приказују се одвојено.

Преглед се користи за евалуацију рада Сервиса и планирање активности у наредној години.

Важно: Овај документ је интерни годишњи преглед рада Сервиса и не замењује законом прописани годишњи извештај о волонтирању, који се подноси на Обрасцу ИВ – Извештај о волонтирању.

ОБРАЗАЦ 8

ГОДИШЊИ ПЛАН РАДА И ПРОМОЦИЈЕ ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Волонтерски сервис Града Зајечара

Година: _____

Датум израде: _____

Координатор Волонтерског сервиса: _____

1. Приоритети рада у наредној години

Навести основне приоритете развоја и рада Волонтерског сервиса, у складу са потребама локалне заједнице, интересовањима грађана и расположивим ресурсима.

2. Планиране активности

Област рада	Планиране активности	Оквирни период реализације	Сарадници / партнери
Информисање и укључивање волонтера			
Реализација волонтерских активности			
Основне и специфичне обуке волонтера			
Промоција волонтирања и резултата Сервиса			
Сарадња са партнерским установама и организацијама			
Подршка, мотивација и препознавање доприноса волонтера			
Праћење квалитета и унапређење рада			

3. Очекивани резултати

Навести најважније очекиване резултате и, када је могуће, оквирне циљне вредности показатеља успешности.

Показатељ	Планирана вредност
Број новопријављених волонтера	
Број активних волонтера	
Број реализованих волонтерских активности	
Број одржаних обука	
Број промотивних активности	
Број активних партнерских установа и организација	

4. Потребни ресурси и подршка

Навести најважније организационе, просторне, техничке и друге ресурсе потребне за реализацију плана, као и евентуалну додатну подршку Градске управе и партнера.

5. Праћење реализације плана

Координатор прати реализацију планираних активности кроз редовне евиденције Волонтерског сервиса.

План се по потреби прилагођава током године, у складу са интересовањем волонтера, захтевима партнерских установа и организација, расположивим ресурсима и новим потребама локалне заједнице.

Остварени резултати приказују се у годишњем прегледу рада Волонтерског сервиса.

План припремио/ла:

Координатор Волонтерског сервиса

Име и презиме: _____

Датум: _____

План размотрио/ла / одобрио/ла:

Надлежна особа Градске управе

Име, презиме и функција: _____

Датум: _____

Упутство за коришћење

План припрема координатор на годишњем нивоу, у сарадњи са Канцеларијом за младе и надлежним особама Градске управе.

У план се уносе активности које се могу разумно предвидети. Није потребно унапред наводити сваку појединачну волонтерску акцију, јер ће део активности настајати током године, на основу захтева партнера и иницијатива волонтера.

Планиране вредности показатеља служе као оријентир за праћење развоја Сервиса, а не као обавезне квоте.

Пројекат: „Успостављање Волонтерског сервиса Града Зајечара”
Израдио: ЦЕПОРА – Центар за позитиван развој деце и омладине
Београд, 2026

ПРИРУЧНИК ЗА РАД ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА ГРАДА ЗАЈЕЧАРА

САДРЖАЈ

1. УВОД 3
1.1. Сврха Приручника
1.2. Коме је Приручник намењен
1.3. Начин коришћења Приручника
2. ПРАВНИ И ОРГАНИЗАЦИОНИ ОКВИР РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА 5
2.1. Основни појмови и облици волонтирања
2.2. Правни оквир и основни законски захтеви
2.3. Организација рада, одговорности и комуникација
2.4. Заштита података о личности
3. ИНФОРМИСАЊЕ, ПРИЈАВЉИВАЊЕ И ЕВИДЕНЦИЈА ВОЛОНТЕРА 7
3.1. Информисање грађана и јавни позиви
3.2. Пријављивање заинтересованих грађана и обрада пријава
3.3. Вођење базе и комуникација са заинтересованим волонтерима
4. САРАДЊА СА ПАРТНЕРСКИМ УСТАНОВАМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА 9
4.1. Успостављање сарадње и закључивање споразума
4.2. Садржај споразума и расподела одговорности
4.3. Комуникација, координација и унапређивање сарадње
5. ПЛАНИРАЊЕ, РАЗМАТРАЊЕ И ОДОБРАВАЊЕ ВОЛОНТЕРСКИХ АКТИВНОСТИ 11
5.1. Планирање и предлагање волонтерских активности
5.2. Разматрање предлога и провера услова за реализацију
5.3. Одобравање волонтерских активности
5.4. Припрема реализације одобрених активности
6. ИЗБОР, ПРИПРЕМА И УКЉУЧИВАЊЕ ВОЛОНТЕРА 13
6.1. Избор волонтера и потврђивање интересовања
6.2. Провера посебних услова и припрема документације
6.3. Основна и специфична обука волонтера
6.4. Упознавање са задацима и укључивање у активност
7. РЕАЛИЗАЦИЈА ВОЛОНТЕРСКИХ АКТИВНОСТИ И ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ.....15
7.1. Организација почетка активности и непосредна подршка волонтерима
7.2. Комуникација и праћење реализације активности
7.3. Безбедност, поступање у случају проблема и промене ангажовања
7.4. Посебности реализације активности изузетих из примене Закона о волонтирању
8. ЗАВРШЕТАК АНГАЖОВАЊА, ЕВИДЕНЦИЈЕ И ВОЛОНТЕРСКЕ КЊИЖИЦЕ 17
8.1. Завршетак ангажовања и потврђивање остварених сати
8.2. Вођење евиденције о волонтирању и чување документације
8.3. Волонтерске књижице и потврде о обављеном волонтирању
8.4. Одвојено евидентирање активности изузетих из примене Закона о волонтирању
9. ПРАЋЕЊЕ КВАЛИТЕТА, ЕВАЛУАЦИЈА И ИЗВЕШТАВАЊЕ 19
9.1. Праћење рада и показатељи успешности
9.2. Прикупљање повратних информација од волонтера и партнера
9.3. Годишња евалуација и преглед рада Волонтерског сервиса
9.4. Законом прописани годишњи извештај о волонтирању
10. ПРОМОЦИЈА, ПОДРШКА, МОТИВАЦИЈА И РАЗВОЈ ВОЛОНТИРАЊА.....21
10.1. Планирање и реализација промотивних активности
10.2. Подршка мотивацији и поновном укључивању волонтера
10.3. Препознавање доприноса и додела признања волонтерима
10.4. Подршка волонтерским иницијативама и развој нових програма
11. ДОКУМЕНТАЦИЈА, ОБРАСЦИ И ПРАВИЛА ЊИХОВОГ КОРИШЋЕЊА 23
11.1. Врсте документације Волонтерског сервиса
11.2. Припрема, вођење и чување документације
11.3. Предложени обрасци и практични алати

1. УВОД

1.1. Сврха Приручника

Приручник за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара представља оперативни документ којим се детаљније разрађују поступци и начин обављања послова потребних за свакодневно функционисање Сервиса. Његова сврха је да пружи јасна и практично применљива упутства за организовање волонтерских активности, укључивање и подршку волонтерима, сарадњу са партнерским установама и организацијама, вођење евиденција и документације, као и праћење и унапређивање квалитета рада.

Приручник је израђен на основу Модела Волонтерског сервиса Града Зајечара, којим су дефинисани институционални и организациони оквир, основне функције, улоге и одговорности учесника и процес рада Сервиса. Док Модел утврђује начин организовања и функционисања Волонтерског сервиса, Приручник разрађује конкретне поступке за примену тих решења у пракси.

Посебна пажња посвећена је јасном разграничењу одговорности Градске управе града Зајечара као организатора волонтирања, послова оперативне координације које обавља Канцеларија за младе и обавеза партнерских установа и организација које учествују у реализацији активности. Приручник доприноси уједначеном поступању, ефикасној координацији, одговарајућој припреми и заштити учесника, поузданом евидентирању волонтерског ангажовања и континуираном унапређивању рада Сервиса.

1.2. Коме је Приручник намењен

Приручник је првенствено намењен координатору Волонтерског сервиса, као и другим запосленима и сарадницима Градске управе и Канцеларије за младе који учествују у организовању, реализацији и праћењу волонтерских активности. Намењен је и партнерским установама и организацијама, посебно особама одговорним за планирање активности, непосредно усмеравање и подршку волонтерима, спровођење договорених мера безбедности и потврђивање реализованог ангажовања.

Поједини делови Приручника могу бити корисни и грађанима заинтересованим за волонтирање, односно волонтерима, ради упознавања са начином пријављивања, условима укључивања у активности, правима и обавезама, доступним облицима подршке и поступцима документовања волонтерског искуства. Приручник омогућава свим учесницима да се упознају са својим улогама и одговорностима, као и начином међусобне сарадње у оквиру Волонтерског сервиса.

1.3. Начин коришћења Приручника

Приручник је организован тако да прати основне поступке рада Волонтерског сервиса, од информисања и пријављивања заинтересованих грађана и успостављања сарадње са партнерским установама и организацијама, преко планирања, одобравања и реализације активности, до завршетка ангажовања, евидентирања остварених сати, препознавања доприноса волонтера и праћења резултата рада. Обухвата и практична упутства за промоцију волонтирања, организовање обука, пружање подршке волонтерима и развој нових волонтерских програма.

За поједине поступке описани су кораци које је потребно предузети, одговорне особе, потребна документација и начин поступања у посебним ситуацијама. Поступци се прилагођавају природи, трајању и сложености конкретне активности, при чему се разликују активности које представљају волонтирање у смислу Закона о волонтирању и други облици добровољног ангажовања грађана који су изузети из његове примене. За сваку врсту активности примењују се одговарајући законски услови и мере заштите учесника.

Описани поступци и начини рада представљају препоручена решења која се могу прилагођавати организационим могућностима и потребама Градске управе, уз ослањање на предложени Модел Волонтерског сервиса и поштовање важећих прописа. Предлози образаца и практичних алата дати су у засебном документу „Обрасци и практични алати за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара“, који се користи заједно са Приручником.

2. ПРАВНИ И ОРГАНИЗАЦИОНИ ОКВИР РАДА ВОЛОНТЕРСКОГ СЕРВИСА

Рад Волонтерског сервиса Града Зајечара заснива се на важећим прописима Републике Србије и организационим решењима предложеним Моделом Волонтерског сервиса. Ово поглавље представља основне правне захтеве и расподелу одговорности учесника, док се њихова практична примена детаљније разрађује у наредним поглављима Приручника.

2.1. Основни појмови и облици волонтирања

Волонтирање представља организовано добровољно пружање услуга или обављање активности од општег интереса, за опште добро или добро другог лица, без новчане накнаде за рад или друге имовинске користи, осим накнада дозвољених законом. **Волонтер** је лице које добровољно обавља волонтерске активности у складу са законом и утврђеним условима ангажовања.

Краткорочно волонтирање представља волонтирање које не испуњава законске услове за дугорочно волонтирање. **Дугорочно волонтирање** траје дуже од 10 часова недељно, најмање три месеца без прекида.

Ад хоц активности представљају облике добровољног ангажовања који су, под условима прописаним Законом о волонтирању, изузети из његове примене. То су активности од општег интереса, за опште добро или добро трећег лица, које не трају дуже од 10 часова недељно, најдуже 30 дана, без прекида или са прекидима, у току календарске године. Сама чињеница да је активност једнократна или краткотрајна не значи да је аутоматски изузета из примене Закона. При планирању сваке активности потребно је утврдити њен правни карактер како би се применили одговарајући услови и документација.

2.2. Правни оквир и основни законски захтеви

Основни правни оквир представља Закон о волонтирању, заједно са подзаконским актима којима се уређују евиденције, потврде и извештавање о волонтирању. У зависности од природе активности примењују се и прописи о заштити података о личности, безбедности и здрављу на раду, забрани дискриминације, заштити малолетника и другим релевантним областима.

У свакодневном раду Сервиса посебно је потребно водити рачуна о следећим захтевима:

- Волонтирање могу обављати лица са најмање 15 година живота, уз посебне услове за малолетне волонтере, укључујући претходну писану сагласност родитеља или старатеља. Посебна правила заштите на раду примењују се и на волонтере узраста од 18 до 21 године.
- Уговори о волонтирању закључују се у складу са Законом, а писани облик обавезан је у прописаним случајевима, укључујући дугорочно волонтирање и ангажовање малолетних волонтера.
- Пре укључивања волонтера проверавају се примереност задатака, потребна припрема и услови безбедности, нарочито при раду са посебно заштићеним категоријама корисника.
- Организатор обезбеђује осигурање волонтера за случај повреде и професионалног обољења током дугорочног волонтирања, као и када је осигурање уговорено, а евентуалну накнаду трошкова уређује у складу са законом.

- Организатор води прописане евиденције, издаје потврде о волонтирању на захтев волонтера и доставља годишњи извештај министарству надлежном за рад, најкасније до 31. марта за претходну годину.
- Волонтерски ангажман не сме се користити као замена за рад запослених или друге облике радног ангажовања уређене прописима о раду.

Волонтерски сервис користи и волонтерске књижице за документовање потврђеног ангажовања, у складу са законом. Поступци закључивања уговора, заштите волонтера, вођења евиденција, издавања потврда и уписивања сати у књижице разрађују се у одговарајућим поглављима Приручника.

2.3. Организација рада, одговорности и комуникација

Градска управа града Зајечара носилац је Волонтерског сервиса и организатор волонтирања у оквиру његових програма. Одговорна је за испуњавање законских обавеза организатора, обезбеђивање услова за рад Сервиса, доношење одлука о одобравању волонтерских активности и закључивање одговарајућих уговора и споразума преко овлашћених лица.

Канцеларија за младе Града Зајечара непосредно води и координира рад Сервиса преко одређеног координатора, чији се обим ангажовања утврђује у складу са организацијом рада Градске управе и потребама Сервиса.

Координатор Волонтерског сервиса представља централну тачку комуникације између Градске управе, партнерских установа и организација и волонтера. Обавља послове информисања и пријављивања грађана, вођења базе заинтересованих волонтера, пријема и разматрања захтева партнера, повезивања волонтера са активностима и праћења ангажовања. Такође планира и реализује промоцију Сервиса, представља резултате његовог рада, припрема и спроводи основне обуке волонтера, координира специфичне обуке, води евиденције и припрема податке за уписивање потврђених сати у волонтерске књижице.

Партнерске установе и организације учествују у реализацији активности на основу споразума о сарадњи. Исказују потребе за волонтерима, обезбеђују договорене услове и непосредну подршку, одређују одговорну особу за реализацију активности и потврђују обављене задатке и остварене сате волонтирања. У оквиру овог модела не преузимају статус организатора волонтирања.

Волонтери се укључују у активности добровољно, у складу са својим интересовањима и могућностима. Имају право на одговарајуће информације, припрему, подршку и заштиту, уз обавезу поштовања договорених задатака, правила и мера безбедности.

2.4. Заштита података о личности

Волонтерски сервис прикупља и обрађује податке потребне за пријављивање заинтересованих грађана, организовање активности, комуникацију, вођење евиденција и документовање волонтерског ангажовања. Обрада података врши се у складу са Законом о заштити података о личности, при чему се прикупљају само подаци неопходни за одређену сврху, приступ се ограничава на овлашћена лица, а подаци се достављају партнерским установама и организацијама само када за то постоји одговарајући правни основ.

Посебна пажња посвећује се заштити података малолетних волонтера, као и фотографисању, снимању и јавном представљању учесника активности, за које је потребно обезбедити одговарајући правни основ и поштовати прописане услове.

Прикупљање, коришћење и чување података и документације спроводи се у складу са важећим прописима и правилима Градске управе.

3. ИНФОРМИСАЊЕ, ПРИЈАВЉИВАЊЕ И ЕВИДЕНЦИЈА ВОЛОНТЕРА

Волонтерски сервис Града Зајечара омогућава грађанима да се информишу о могућностима за волонтирање, искажу интересовање и укључе се у одговарајуће активности. За информисање, пријем пријава и вођење базе заинтересованих волонтера одговоран је координатор Сервиса.

3.1. Информисање грађана и јавни позиви

Информисање се спроводи континуирано, путем званичних комуникационих канала Града и Канцеларије за младе, друштвених мрежа, локалних медија, образовних установа и партнерских организација, као и непосредним контактом са грађанима. Информације о могућностима за волонтирање треба да буду јасне, доступне и прилагођене различитим циљним групама, уз посебну пажњу усмерену на младе узраста од 15 до 30 година.

Пријављивање у базу заинтересованих волонтера омогућено је током целе године, независно од постојања конкретних волонтерских активности. Ради укључивања нових волонтера, Сервис по правилу једном или два пута годишње организује шире јавне позиве, док се према потреби могу објављивати и посебни позиви за укључивање у одређене активности.

Координатор припрема и објављује информације о раду Сервиса, условима пријављивања и актуелним могућностима за волонтирање и одговара на упите заинтересованих грађана. Јавни позиви садрже основне информације о могућностима волонтирања, условима укључивања, начину пријављивања и контактима Сервиса, док се за конкретне активности наводе и опис задатака, место, време и очекивано трајање ангажовања.

3.2. Пријављивање заинтересованих грађана и обрада пријава

Заинтересовани грађани пријављују се попуњавањем пријавног обрасца, који може бити доступан у електронском или штампаном облику. Пријава обухвата основне контакт податке, датум рођења, интересовања, знања и вештине, претходно искуство и расположивост за волонтирање. Приликом пријављивања грађанима се пружају информације о обради њихових података и начину коришћења базе заинтересованих волонтера.

Координатор прегледава пристигле пријаве, проверава да ли садрже потребне податке и, према потреби, контактира са пријављеним грађанима ради допуне или појашњења. Уредне пријаве уносе се у базу заинтересованих волонтера. Додатни разговор организује се само када је потребан ради бољег упознавања интересовања и могућности пријављеног грађанина или процене услова за одређену активност. Формални интервју није обавезан за свако пријављивање.

Пријављивање у базу не подразумева аутоматско укључивање у волонтерске активности. О конкретним могућностима за волонтирање пријављени грађани се накнадно обавештавају, у складу са својим интересовањима и потребама Сервиса. Провера посебних услова за укључивање, укључујући услове за малолетне волонтере, спроводи се пре конкретног ангажовања, према поступцима описаним у поглављу 6.

3.3. Вођење базе и комуникација са заинтересованим волонтерима

Координатор формира и води базу заинтересованих волонтера, која обухвата све пријављене грађане, независно од тога да ли су већ учествовали у волонтерским активностима. База се води у електронском облику, уз одговарајућу заштиту података и ограничен приступ овлашћеним лицима.

Препоручује се да база садржи датум пријављивања, име и презиме, датум рођења, место становања, контакт податке, области интересовања, релевантна знања, вештине и претходно искуство, расположивост за волонтирање, статус у бази и датум последњег ажурирања података. Начин организовања базе прилагођава се могућностима и потребама Градске управе. Подаци о конкретним ангажовањима и остварeним сатима волонтирања воде се у посебним евиденцијама Сервиса, према поступцима из поглавља 8.

Координатор ажурира податке о заинтересованим волонтерима, нарочито њихове контакт информације, интересовања и расположивост за ангажовање. Пријављени грађани обавештавају се о новим могућностима за волонтирање и позивају да потврде интересовање за конкретне активности. Подстиче се и њихово учешће у предлагању нових волонтерских иницијатива.

Када грађанин више не жели да буде укључен у базу или да прима обавештења, по његовом захтеву поступа се у складу са прописима о заштити података о личности и обавезама чувања документације.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 1 – Пријава заинтересованог волонтера.

4. САРАДЊА СА ПАРТНЕРСКИМ УСТАНОВАМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА

Волонтерски сервис Града Зајечара развија сарадњу са јавним установама, организацијама цивилног друштва, образовним установама, јавним предузећима и другим локалним актерима који могу допринети организовању волонтерских активности. Сарадња се остварује на основу споразума о сарадњи, уз јасно дефинисане улоге и одговорности Градске управе као организатора волонтирања и партнерских установа и организација које учествују у реализацији активности.

За успостављање и координацију сарадње одговоран је координатор Волонтерског сервиса, док споразуме у име Градске управе закључује овлашћено лице.

4.1. Успостављање сарадње и закључивање споразума

Координатор Волонтерског сервиса успоставља контакте са установама и организацијама које имају потребу за волонтерском подршком или располажу ресурсима значајним за развој волонтирања у локалној заједници. Сарадња се може покренути на иницијативу Сервиса или заинтересоване установе или организације. У почетној фази предност се даје актерима који су заинтересовани за сарадњу и имају одговарајуће капацитете за реализацију волонтерских активности.

Пре успостављања сарадње координатор прикупља основне информације о потенцијалном партнеру, његовим активностима, потребама за волонтерима и могућностима за обезбеђивање потребних услова и подршке. Са заинтересованим партнером усаглашава основне услове сарадње и доставља потребне информације надлежној служби Градске управе ради припреме споразума.

Споразум представља основ за организовање заједничких волонтерских активности, али његово закључивање не подразумева аутоматско одобравање сваког будућег захтева за волонтере. Конкретне активности пријављују се и разматрају према поступку описаном у поглављу 5 овог Приручника.

4.2. Садржај споразума и расподела одговорности

Споразумом о сарадњи уређују се предмет сарадње, међусобне обавезе Градске управе и партнерске установе или организације и основни начин организовања заједничких активности.

Споразум нарочито обухвата:

- начин пријављивања потреба за волонтерима и договарања активности;
- обавезе у вези са припремом и обуком волонтера;
- одговорности за обезбеђивање услова за реализацију активности, непосредну подршку и спровођење мера безбедности;
- начин комуникације и поступања у случају потешкоћа;
- обавезу партнера да потврди обављене задатке и остварене сате волонтирања и достави одговарајуће податке Сервису.

Споразумом се јасно утврђује да Градска управа задржава статус и законске одговорности организатора волонтирања, док партнер обавља договорене послове у припреми и реализацији

активности. Посебни услови који зависе од природе конкретне активности разматрају се приликом њеног планирања и одобравања.

4.3. Комуникација, координација и унапређивање сарадње

Координатор Волонтерског сервиса одржава комуникацију са партнерским установама и организацијама, пружа информације о могућностима сарадње и прима захтеве за укључивање волонтера. Сваки партнер одређује контакт особу за комуникацију са Сервисом, а за конкретну активност и особу одговорну за непосредно усмеравање и подршку волонтерима. Ове послове може обављати исто лице.

Захтеви за укључивање волонтера достављају се Сервису на одговарајућем обрасцу, са информацијама потребним за процену и планирање ангажовања. Координатор евидентира њихов пријем и обезбеђује даље разматрање у складу са поступком описаним у поглављу 5. Током реализације активности координатор и одговорна особа партнера размењују информације потребне за праћење ангажовања, решавање евентуалних потешкоћа и потврђивање обављених задатака и остварених сати волонтирања.

Волонтерски сервис прати податке о партнерским установама и организацијама, закљученим споразумима и реализованим облицима сарадње. Координатор прати квалитет сарадње кроз комуникацију са партнерима, повратне информације волонтера и податке о реализованим активностима, са посебном пажњом на испуњавање договорених обавеза, подршку волонтерима и могућности за унапређење заједничког рада. На основу стечених искустава Сервис подстиче наставак успешних партнерстава, развој нових активности и укључивање других заинтересованих актера локалне заједнице.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 2 – Захтев за организовање волонтерске активности.

5. ПЛАНИРАЊЕ, РАЗМАТРАЊЕ И ОДОБРАВАЊЕ ВОЛОНТЕРСКИХ АКТИВНОСТИ

Волонтерске активности у оквиру Волонтерског сервиса Града Зајечара планирају се на основу потреба локалне заједнице, програма Града и захтева партнерских установа и организација. Пре укључивања волонтера потребно је проверити оправданост и изводљивост предложене активности, њену усклађеност са прописима и могућности за обезбеђивање одговарајућих услова ангажовања.

За пријем и разматрање предлога одговоран је координатор Волонтерског сервиса, док одлуке о одобравању активности доносе овлашћена лица Градске управе, у складу са својим надлежностима.

5.1. Планирање и предлагање волонтерских активности

Волонтерски сервис учествује у планирању активности које Град Зајечар организује уз подршку волонтера, укључујући јавне догађаје, еколошке, културне, едукативне, хуманитарне и друге активности од значаја за локалну заједницу. Координатор, у сарадњи са надлежним градским службама, утврђује потребе за волонтерима, предвиђене задатке, број потребних волонтера, време и место реализације и основне услове ангажовања.

Партнерске установе и организације пријављују потребе за волонтерима достављањем одговарајућег захтева Волонтерском сервису. Захтев садржи основне информације о активности, њеном циљу и садржају, потребном броју волонтера, предвиђеним задацима, месту и времену реализације, трајању ангажовања и евентуалним посебним условима за укључивање. Партнер наводи и особу одговорну за непосредно усмеравање и подршку волонтерима, као и услове и ресурсе које може да обезбеди.

Координатор прима и евидентира захтеве, проверава њихову потпуност и, према потреби, тражи додатна појашњења. Подношење захтева не подразумева аутоматско одобравање активности нити обавезу Сервиса да обезбеди тражени број волонтера.

5.2. Разматрање предлога и провера услова за реализацију

Координатор разматра оправданост предложене активности, њен значај за локалну заједницу, усклађеност са циљевима Сервиса и могућности за укључивање одговарајућих волонтера.

Приликом процене посебно се проверавају:

- примереност предвиђених задатака волонтерима;
- расположивост потребних људских, просторних и других ресурса;
- могућност обезбеђивања одговарајуће припреме, обуке и непосредне подршке;
- услови безбедности и заштите учесника;
- усклађеност активности са Законом о волонтирању и другим релевантним прописима.

Пре прихватања активности потребно је утврдити и њен правни карактер, односно да ли представља волонтирање у смислу Закона о волонтирању или други облик добровољног ангажовања грађана који је изузет из његове примене. При томе се узимају у обзир природа задатака, сврха, трајање и учесталост ангажовања и други законски услови. Сама чињеница да је

активност једнократна или краткотрајна није довољан основ за њено изузимање из примене Закона.

Посебна пажња посвећује се активностима које укључују малолетне волонтере или рад са децом и другим корисницима којима је потребна додатна заштита. Када постоје посебни ризици или законски захтеви, утврђују се неопходне мере и документација, уз консултовање надлежних градских служби или партнера, према потреби.

5.3. Одобравање волонтерских активности

На основу прикупљених информација и спроведене провере, координатор припрема предлог за прихватање активности, њено прилагођавање или одбијање. Одлуку доноси овлашћено лице Градске управе, у складу са утврђеним надлежностима и одговорностима организатора волонтирања.

Ако предложена активност не испуњава потребне услове, могу се затражити допуне или предложити одговарајуће измене. Активност се не одобрава за реализацију док нису обезбеђени неопходни услови. Уколико се они не могу обезбедити, захтев се не прихвата.

Координатор обавештава подносиоца захтева о исходу разматрања и евидентира одлуку у документацији активности.

5.4. Припрема реализације одобрених активности

Након одобравања активности координатор, у сарадњи са одговорном особом за њену реализацију, утврђује коначне организационе елементе: задатке и потребан број волонтера, место и време ангажовања, начин припреме и обуке, одговорне особе и потребне ресурсе.

Ови подаци могу се навести у одобреном захтеву, без израде посебног плана реализације. За сложеније или дуготрајније активности, према потреби, припрема се детаљнији план.

У складу са претходно утврђеним правним карактером активности, обезбеђују се одговарајући услови за укључивање волонтера и потребна документација. За активности које представљају волонтирање примењују се захтеви Закона о волонтирању, док се активности изузете из његове примене организују и евидентирају одвојено.

Након завршетка припреме приступа се избору, припреми и укључивању волонтера, према поступцима описаним у поглављу 6.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 2 – Захтев за организовање волонтерске активности.

6. ИЗБОР, ПРИПРЕМА И УКЉУЧИВАЊЕ ВОЛОНТЕРА

Укључивање волонтера у активности Волонтерског сервиса Града Зајечара заснива се на добровољности, интересовањима и могућностима пријављених грађана, потребама конкретне активности и испуњености одговарајућих услова ангажовања.

Координатор Волонтерског сервиса организује избор и припрему волонтера, у сарадњи са партнерским установама и организацијама које учествују у реализацији активности. Пре почетка ангажовања обезбеђују се потребне информације, документација, обуке и одговарајућа подршка.

6.1. Избор волонтера и потврђивање интересовања

Након одобравања активности координатор разматра податке из базе заинтересованих волонтера и идентификује грађане чија интересовања, расположивост, знања и вештине одговарају предвиђеним задацима. Када у бази нема довољно заинтересованих или одговарајућих кандидата, може се објавити посебан позив за укључивање у конкретну активност.

Координатор контактира са потенцијалним волонтерима, упознаје их са основним информацијама о активности и позива да потврде интересовање и расположивост. Приликом избора води се рачуна о примерености задатака, потребним способностима и посебним условима ангажовања, уз поштовање начела једнаких могућности и забране дискриминације.

Додатни разговор или провера одређених знања и вештина организују се само када то захтева природа активности. Коначан избор волонтера усаглашава се са особом одговорном за реализацију активности, уз поштовање одговорности Градске управе као организатора волонтирања.

6.2. Провера посебних услова и припрема документације

Пре укључивања волонтера проверава се да ли испуњава услове за обављање предвиђених задатака и да ли је потребно обезбедити додатну документацију или посебне мере заштите.

Посебна пажња посвећује се следећим околностима:

- **Малолетни волонтери:** лица од 15 до 17 година могу волонтирати уз претходну писану сагласност родитеља или старатеља и писани уговор о волонтирању. Задаци и услови ангажовања морају бити примерени њиховом узрасту, уз примену одговарајућих мера заштите.
- **Волонтери од 18 до 21 године:** примењују се прописи о заштити ових лица на раду, у складу са Законом о волонтирању.
- **Рад са посебно заштићеним корисницима:** када су корисници волонтирања деца, особе са инвалидитетом, старија лица или други корисници наведени у Закону о волонтирању, примењују се посебни услови избора и обуке волонтера. Пре закључивања уговора прибавља се и законом прописана потврда о непостојању сметњи за такво ангажовање, која не сме бити старија од шест месеци.

За активности које представљају волонтирање у смислу Закона о волонтирању закључују се одговарајући уговори, при чему је писани облик обавезан у законом прописаним случајевима. Уговоре у име организатора волонтирања закључује овлашћено лице Градске управе.

Координатор прикупља потребну документацију и проверава њену потпуност, уз сарадњу са надлежним службама Градске управе. Када активност не испуњава услове за примену Закона о волонтирању, већ је изузета из његове примене, користи се документација примерена том облику ангажовања.

6.3. Основна и специфична обука волонтера

Волонтерски сервис обезбеђује одговарајућу припрему волонтера за укључивање у активности. Обим и садржај припреме прилагођавају се њиховом претходном искуству, природи задатака и трајању ангажовања.

Основну обуку волонтера планира, припрема и спроводи координатор Волонтерског сервиса. Обука обухвата упознавање са сврхом и начином рада Сервиса, основним правима и обавезама волонтера, правилима понашања, комуникацијом са корисницима и сарадницима, начелима безбедности и поступцима за тражење подршке.

Специфичну обуку за конкретну активност обезбеђује надлежна градска служба или партнерска установа или организација, у сарадњи са координатором. Она обухвата знања, вештине и упутства потребна за обављање предвиђених задатака, укључујући посебна правила рада и мере заштите када су потребне.

За једноставније активности припрема може бити организована кроз краће уводно упознавање и практична упутства, док се за сложеније или дуготрајније ангажовање предвиђа обухватнија обука. Координатор прати реализацију обука и евидентира основне податке о њиховом спровођењу.

6.4. Упознавање са задацима и укључивање у активност

Пре почетка ангажовања волонтер се упознаје са конкретним задацима, местом и временом реализације, очекиваним трајањем, правилима понашања, мерама безбедности и начином комуникације са одговорним особама.

Координатор обезбеђује да волонтер има информације о организацији активности и контактима за подршку, док особа одговорна за реализацију даје непосредна упутства у вези са задацима, коришћењем потребне опреме и правилима рада на месту ангажовања.

Волонтерима се објашњава и начин евидентирања учешћа и потврђивања остварених сати, као и поступак обавештавања о евентуалним потешкоћама или немогућности доласка.

Укључивање у активност започиње након испуњавања потребних услова, обезбеђивања одговарајуће документације и завршетка неопходне припреме.

7. РЕАЛИЗАЦИЈА ВОЛОНТЕРСКИХ АКТИВНОСТИ И ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ

Волонтерске активности реализују се у складу са претходно утврђеним задацима, условима и распоредом ангажовања. За непосредно усмеравање и подршку волонтерима одговорна је особа одређена за конкретну активност, док координатор Волонтерског сервиса прати реализацију, одржава комуникацију са учесницима и пружа потребну организациону подршку.

Током реализације активности посебна пажња посвећује се поштовању договорених обавеза, безбедности учесника и квалитету волонтерског искуства.

7.1. Организација почетка активности и непосредна подршка волонтерима

Пре почетка активности координатор проверава да ли су обезбеђени потребни организациони услови, завршена припрема волонтера и комплетирана одговарајућа документација. Активност започиње након потврде да су испуњени услови за безбедно и одговорно ангажовање.

Непосредну подршку волонтерима пружа одговорна особа одређена у оквиру градске службе или партнерске установе и организације у којој се активност реализује. Она упознаје волонтере са распоредом, конкретним задацима, начином рада и правилима понашања, даје потребна упутства, прати извршавање задатака и пружа помоћ у решавању потешкоћа.

Обим подршке прилагођава се природи активности, претходном искуству и потребама волонтера. Посебна пажња посвећује се малолетним волонтерима и активностима које захтевају додатну припрему или непосредни надзор.

7.2. Комуникација и праћење реализације активности

Током реализације активности координатор одржава комуникацију са одговорном особом за реализацију и, према потреби, са волонтерима. Одговорна особа обавештава координатора о току активности, евентуалним променама и потешкоћама које захтевају додатну подршку или поступање. Волонтери се подстичу да благовремено укажу на проблеме, нејасноће или околности које могу утицати на њихово ангажовање.

Праћење обухвата проверу да ли се активност одвија у складу са договореним задацима, распоредом и условима ангажовања, као и да ли волонтери добијају одговарајућу подршку. Одговорна особа прати учешће волонтера, обављене задатке и остварене сате, док координатор прати реализацију активности на нивоу Сервиса.

Обим праћења прилагођава се врсти и трајању ангажовања. За једноставне и краткотрајне активности довољни су непосредна комуникација и одговарајућа евиденција, док се за сложеније или дуготрајније програме може организовати периодично разматрање тока ангажовања.

7.3. Безбедност, поступање у случају проблема и промене ангажовања

Током реализације активности примењују се претходно утврђене мере безбедности и заштите волонтера и других учесника. У случају проблема који може утицати на квалитет или безбедност

ангажовања, одговорна особа предузима потребне мере у оквиру својих овлашћења и обавештава координатора.

Ако постоји непосредна опасност по живот, здравље или безбедност учесника, угрожена активност се прекида, обезбеђује се неопходна помоћ и, према околностима, обавештавају надлежне службе. Координатор и надлежно лице Градске управе обавештавају се без одлагања. Значајнији проблеми и инциденти, као и мере предузете за њихово решавање, документују се ради одговарајућег поступања и спречавања сличних ситуација у будућности.

Када настане потреба за променом задатака, распореда, трајања или других услова ангажовања, одговорна особа обавештава координатора. Измене се усаглашавају са укљученим учесницима, уз проверу њихове примерености и усклађености са законским обавезама и одговарајућом документацијом. Промене које захтевају одлуку организатора волонтирања одобравају се у складу са овлашћењима Градске управе.

Волонтер може прекинути ангажовање у складу са законом и уговореним условима, уз благовремено обавештавање одговорне особе када је то могуће. Ангажовање се може прекинути и када нису обезбеђени услови за његово даље спровођење. Разлози превременог завршетка и подаци о до тада реализованом ангажовању евидентирају се на одговарајући начин.

7.4. Посебности реализације активности изузетих из примене Закона о волонтирању

Активности изузете из примене Закона о волонтирању, укључујући одговарајуће ад хоц активности, организују се у складу са њиховом природом и условима утврђеним приликом одобравања, уз поштовање других применљивих прописа.

Поступци припреме, комуникације и праћења прилагођавају се природи и обиму ангажовања, без увођења документације прописане искључиво за волонтирање на које се Закон примењује. И током ових активности потребно је јасно одредити задатке, одговорну особу и основне мере безбедности.

Учешће грађана евидентира се одвојено од волонтирања које се организује у складу са Законом, према поступцима описаним у поглављу 8.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 3 – Евиденција учешћа и остварених сати волонтирања.

8. ЗАВРШЕТАК АНГАЖОВАЊА, ЕВИДЕНЦИЈЕ И ВОЛОНТЕРСКЕ КЊИЖИЦЕ

По завршетку волонтерског ангажовања потребно је потврдити реализоване задатке и остварене сате, ажурирати евиденције и обезбедити одговарајућу документацију о волонтирању. Ови поступци спроводе се у оквиру одговорности Градске управе града Зајечара као организатора волонтирања, уз координацију Волонтерског сервиса и сарадњу са особама одговорним за реализацију активности.

8.1. Завршетак ангажовања и потврђивање остварених сати

Волонтерски ангажман завршава се по истеку договореног периода, реализацији предвиђених задатака или његовом ранијем прекиду, у складу са законом и уговореним условима. По завршетку активности одговорна особа проверава реализацију задатака и потврђује стварно остварене сате волонтирања.

Потврђени подаци обухватају име и презиме волонтера, назив активности, период ангажовања, обављене задатке и број остварених сати. Када се активност реализује у партнерској установи или организацији, податке потврђује одговорна особа партнера, док за активности Града то обавља особа одређена за њихову реализацију.

Координатор прима и проверава достављене податке и, према потреби, тражи појашњења или допуне. Проверени подаци користе се за ажурирање евиденција и документовање волонтирања. Према потреби, са волонтерима се разматрају искуства током ангажовања и могућности за њихово поновно укључивање.

8.2. Вођење евиденције о волонтирању и чување документације

Градска управа, као организатор волонтирања, обезбеђује вођење евиденције у складу са Законом о волонтирању и правилником којим се уређују њена садржина и начин вођења. Евиденција се води од почетка волонтирања, а подаци о реализованом ангажовању ажурирају се на основу потврда одговорних особа.

Евиденција краткорочног волонтирања обухвата опис програма или активности, област и место реализације, период и укупан број сати волонтирања, као и број ангажованих волонтера.

Евиденција дугорочног волонтирања, поред наведених података, обухвата и податке о појединачним волонтерима, укључујући личне и идентификационе податке, остварене сате, број и датум уговора, податке о корисницима волонтирања и оспособљавању волонтера, као и друге податке прописане правилником.

Координатор води и ажурира евиденцију на основу документације о реализованим активностима. Она се може организовати у електронском облику, уз обезбеђивање свих прописаних података. Подаци о појединачним ангажовањима користе се и за уписивање сати у волонтерске књижице, издавање потврда и припрему извештаја.

Документација се чува у складу са прописима и правилима канцеларијског пословања Градске управе. Подаци из законом прописане евиденције о волонтирању чувају се најмање пет година, осим података о волонтеру који се, према важећем правилнику, чувају трајно. Приступ

документацији ограничава се на овлашћена лица, уз поштовање прописа о заштити података о личности.

8.3. Волонтерске књижице и потврде о обављеном волонтирању

Волонтерски сервис користи волонтерске књижице за документовање обављеног волонтирања и потврђивање остваренog ангажовања. Књижице издаје Градска управа као организатор волонтирања, док координатор организује њихово издавање и припрема податке за уписивање на основу потврђеног ангажовања.

Волонтерска књижица израђује се у складу са прописаним садржајем и изгледом. На корицама се наводе назив књижице и назив организатора волонтирања, а на првим странама број и датум издавања, подаци о организатору и лични подаци волонтера, укључујући име и презиме, ЈМБГ, датум рођења, пребивалиште односно боравиште и држављанство. Остале стране намењене су евидентирању обављеног волонтирања.

За свако документовано ангажовање у књижицу се уносе подаци о крајњем кориснику, кратак опис обављених активности, период и место волонтирања, укупно трајање у часовима и подаци о оспособљавању волонтера. Уписане податке потврђује овлашћено лице организатора волонтирања.

Књижица је тврдо укоричена, садржи најмање четири стране и не може бити мања од 8 × 8 цм. Њен изглед и боју одређује Градска управа, уз поштовање прописаних карактеристика. Координатор обезбеђује праћење издатих књижица и извршених уписа, како би подаци били усклађени са евиденцијом волонтирања.

На захтев волонтера Градска управа издаје потврду о обављеном волонтирању, која може бити у облику волонтерске књижице или посебног документа. Потврда о краткорочном волонтирању издаје се на захтев волонтера даном престанка волонтирања. Када се потврда издаје као посебан документ, израђује се на папиру формата А4 и садржи прописане податке о организатору, волонтеру, крајњем кориснику, обављеним активностима, периоду, месту и укупном трајању волонтирања, оспособљавању волонтера, као и потпис овлашћеног лица. Координатор припрема потребне податке, док је Градска управа одговорна за тачност и издавање потврде.

8.4. Одвојено евидентирање активности изузетих из примене Закона о волонтирању

Учешће грађана у ад хоц и другим добровољним активностима које су изузете из примене Закона о волонтирању евидентира се одвојено од законом уређеног волонтирања.

За ове активности прате се основни подаци о активности, учесницима, обављеним задацима и трајању ангажовања. Податке потврђује особа одговорна за реализацију, а координатор их користи за праћење активности и њиховог доприноса локалној заједници.

За учешће у овим активностима могу се издавати захвалнице или друга интерна признања, која се јасно разликују од законом прописаних потврда о волонтирању. Подаци о таквом ангажовању не уносе се у законску евиденцију волонтирања, не уписују се у волонтерске књижице и не укључују се у годишњи извештај о волонтирању који се доставља надлежном министарству.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 3 – Евиденција учешћа и остварених сати волонтирања.
- Образац 4 – Евиденција ад хоц и других активности изузетих из примене Закона о волонтирању.

9. ПРАЋЕЊЕ КВАЛИТЕТА, ЕВАЛУАЦИЈА И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Волонтерски сервис Града Зајечара континуирано прати реализоване активности, резултате ангажовања и искуства волонтера и партнерских установа и организација. Прикупљени подаци користе се за процену квалитета рада, препознавање потешкоћа и планирање унапређења Сервиса.

За прикупљање и обједињавање података одговоран је координатор Волонтерског сервиса, уз сарадњу са особама одговорним за реализацију појединачних активности.

9.1. Праћење рада и показатељи успешности

Праћење рада заснива се на редовном вођењу евиденција и прикупљању информација о реализованим активностима, ангажовању волонтера и сарадњи са партнерским установама и организацијама. Подаци се прикупљају кроз постојећу документацију, без обавезе израде посебних извештаја за сваку активност, осим када је то потребно због њене природе или трајања.

За праћење успешности користе се показатељи утврђени Моделом Волонтерског сервиса, који обухватају:

- број пријављених и активних волонтера, укључујући учешће младих од 15 до 30 година;
- број и врсте реализованих активности и укупне сате волонтирања;
- број партнерских установа и организација, поднетих и реализованих захтева за волонтерском подршком;
- број реализованих обука и промотивних активности;
- поновно укључивање волонтера и облике препознавања њиховог доприноса;
- задовољство волонтера и партнера, квалитет подршке и евентуалне потешкоће;
- допринос реализованих активности локалној заједници.

Приликом анализе разликује се број пријављених грађана од броја активних волонтера, као и број појединачних волонтера од укупног броја ангажовања. Подаци о волонтирању у смислу Закона о волонтирању прате се одвојено од података о другим облицима добровољног ангажовања грађана.

9.2. Прикупљање повратних информација од волонтера и партнера

Волонтерима се након завршетка ангажовања омогућава да изнесу своје утиске о организацији активности, јасноћи задатака, припреми, пруженој подршци и укупном искуству волонтирања. Повратне информације могу се прикупљати путем кратког евалуационог упитника, разговора или на други одговарајући начин, у зависности од врсте и трајања активности.

Партнерске установе и организације пружају повратне информације о сарадњи са Сервисом, припремљености и ангажовању волонтера, квалитету координације и оствареним резултатима. Информације се прикупљају кроз комуникацију са одговорним особама, кратке упитнике или завршне разговоре.

Координатор разматра прикупљене информације, са посебном пажњом на задовољство учесника, уочене потешкоће и предлоге за унапређење будућих активности и сарадње.

9.3. Годишња евалуација и преглед рада Волонтерског сервиса

Евалуација укупног рада Волонтерског сервиса спроводи се по правилу једном годишње, на основу прикупљених података, показатеља успешности и повратних информација волонтера и партнера. Посебно се разматрају доступност могућности за волонтирање, укључивање грађана, квалитет подршке, успешност сарадње и допринос реализованих активности локалној заједници.

Резултати евалуације обједињују се у годишњем прегледу рада Волонтерског сервиса, који садржи основне податке о реализованим активностима, ангажовању волонтера, сарадњи са партнерима, остварeним резултатима, уоченим потешкоћама и предлозима за унапређење.

Координатор припрема годишњи преглед и доставља га надлежним особама у Градској управи ради разматрања и планирања рада у наредном периоду. На основу утврђених потреба могу се унапређивати начини информисања и укључивања волонтера, обуке и подршка, сарадња са партнерима и организација будућих активности.

9.4. Законом прописани годишњи извештај о волонтирању

Поред интерног годишњег прегледа рада Сервиса, Градска управа као организатор волонтирања дужна је да припрема и доставља годишњи извештај о волонтирању министарству надлежном за рад, у складу са Законом о волонтирању и одговарајућим подзаконским актима.

Извештај се припрема на прописаном **Обрасцу ИВ – Извештај о волонтирању**, који садржи податке о организатору волонтирања, програмима и активностима, корисницима волонтирања, волонтерима и уговорима о волонтирању. Званични образац доступан је на интернет страници министарства надлежног за рад.

Координатор припрема потребне податке на основу евиденција о краткорочном и дугорочном волонтирању, проверава њихову потпуност и доставља их надлежном лицу у Градској управи. Извештај се доставља **најкасније до 31. марта текуће године за претходну календарску годину**, на начин утврђен важећим прописима и упутствима министарства.

Активности које су изузете из примене Закона о волонтирању не укључују се у прописани годишњи извештај. Примерак достављеног извештаја и доказ о његовом достављању чувају се у документацији Градске управе.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 5 – Евалуациони упитник за волонтере.
- Образац 6 – Евалуациони упитник за партнерске установе и организације.
- Образац 7 – Годишњи преглед рада Волонтерског сервиса.

10. ПРОМОЦИЈА, ПОДРШКА, МОТИВАЦИЈА И РАЗВОЈ ВОЛОНТИРАЊА

Волонтерски сервис Града Зајечара континуирано спроводи активности промоције волонтирања, информисања локалне заједнице и представљања резултата свог рада. Истовремено, подстиче мотивацију и поновно укључивање волонтера, препознаје њихов допринос и развија нове могућности за волонтирање.

За планирање и реализацију ових активности одговоран је координатор Волонтерског сервиса, уз сарадњу са Канцеларијом за младе, партнерским установама и организацијама и другим локалним актерима.

10.1. Планирање и реализација промотивних активности

Координатор планира и реализује промоцију Волонтерског сервиса у складу са његовим циљевима, потребама локалне заједнице и расположивим ресурсима. Промотивне активности укључују се у годишњи план рада Сервиса, уз могућност прилагођавања током године.

Промоција се остварује путем званичних комуникационих канала Града и Канцеларије за младе, друштвених мрежа, локалних медија, јавних догађаја и непосредне комуникације са грађанима. Координатор припрема и објављује информације о могућностима за волонтирање, реализованим активностима, искуствима волонтера и резултатима рада Сервиса, уз поштовање прописа о заштити података о личности.

Волонтерски сервис развија сарадњу са школама, високошколским установама, локалним медијима, организацијама цивилног друштва и другим актерима који могу допринети промоцији волонтирања. Координатор, самостално или у сарадњи са партнерима, организује информативне презентације, промотивне догађаје, радионице и друге активности којима се грађани упознају са значајем волонтирања и могућностима укључивања у Сервис.

Посебна пажња посвећује се младима узраста од 15 до 30 година, уз подстицање учешћа грађана других старосних група и међугенерацијске сарадње.

10.2. Подршка мотивацији и поновном укључивању волонтера

Волонтерски сервис одржава комуникацију са пријављеним и претходно ангажованим волонтерима ради њиховог информисања о новим активностима и могућностима за даље укључивање.

Координатор настоји да понуди активности које одговарају интересовањима, искуствима и расположивости волонтера, уз уважавање њихових предлога и повратних информација. Волонтери се могу укључивати у различите активности, учествовати у додатним обукама и пружати подршку новим волонтерима, у складу са својим могућностима.

Поновно ангажовање заснива се на добровољној одлуци волонтера и не подразумева обавезу континуираног учешћа. Посебна пажња посвећује се стварању позитивног волонтерског искуства, уважавању доприноса учесника и одржавању њихове заинтересованости за будуће активности.

10.3. Препознавање доприноса и додела признања волонтерима

Волонтерски сервис препознаје допринос волонтера кроз захвалнице, јавно представљање остварених резултата и друге облике симболичног признања. Захвалнице се могу додељивати након појединачних активности или поводом посебних догађаја, уз поштовање приватности учесника.

Сервис може организовати и периодичну доделу признања посебно активним и истакнутим волонтерима. При избору се могу узимати у обзир:

- број потврђених сати и континуитет волонтирања;
- квалитет обављених задатака и одговорност;
- допринос реализацији активности и развоју нових иницијатива;
- посвећеност, сарадња са другим учесницима и значај оствареног доприноса локалној заједници.

Критеријуми и начин предлагања и избора утврђују се пре доделе признања и чине доступним заинтересованим волонтерима и партнерима. Координатор прикупља предлоге и припрема потребне податке, док се одлука о додели признања доноси у складу са овлашћењима Градске управе.

При избору се не узима у обзир искључиво број сати, већ и квалитет и значај оствареног доприноса.

10.4. Подршка волонтерским иницијативама и развој нових програма

Волонтерски сервис подстиче волонтере да предлажу активности које одговарају потребама локалне заједнице. Координатор разматра њихове иницијативе и, када постоје одговарајући услови, пружа подршку њиховој разради и повезивању са заинтересованим установама и организацијама. Предложене активности разматрају се и одобравају према поступку описаном у поглављу 5 овог Приручника.

На основу искустава из реализованих активности, интересовања грађана и потреба локалне заједнице, Сервис подстиче развој нових волонтерских програма, проширивање области ангажовања и укључивање нових партнера. Посебно се подстиче активно учешће младих у осмишљавању активности и развој међугенерацијске сарадње.

Додатну могућност за развој волонтирања представља укључивање волонтера у програме планираног Омладинског центра Града Зајечара, након почетка његовог рада.

Нове активности развијају се постепено, у складу са потребама заједнице, расположивим капацитетима и поступцима организовања волонтирања описаним у овом Приручнику.

Повезани обрасци и практични алати:

- Образац 8 – Годишњи план рада и промоције Волонтерског сервиса.

11. ДОКУМЕНТАЦИЈА, ОБРАСЦИ И ПРАВИЛА ЊИХОВОГ КОРИШЋЕЊА

Волонтерски сервис Града Зајечара користи одговарајућу документацију ради организовања активности, праћења ангажовања волонтера и испуњавања законских обавеза организатора волонтирања. Обим и начин вођења документације прилагођавају се природи и трајању активности, уз поштовање важећих прописа.

Документација се води у оквиру одговорности Градске управе града Зајечара, док је за њено оперативно прикупљање, ажурирање и организовање одговоран координатор Волонтерског сервиса.

11.1. Врсте документације Волонтерског сервиса

У раду Волонтерског сервиса разликују се законом прописана документација и интерна документација намењена организовању и праћењу активности.

Законом прописана документација обухвата уговоре о волонтирању, сагласности, евиденције, потврде и друге документе чије је коришћење обавезно у зависности од врсте ангажовања и применљивих прописа. Посебно се обезбеђују вођење прописаних евиденција, издавање потврда о волонтирању на захтев волонтера и припрема годишњег извештаја надлежном министарству. Волонтерски сервис користи и волонтерске књижице као предвиђени начин документовања ангажовања.

Интерна документација обухвата пријаве заинтересованих волонтера, споразуме о сарадњи са партнерима, захтеве за организовање активности, евиденције реализованих ангажовања, евалуационе упитнике, планове и прегледе рада, као и другу документацију потребну за функционисање Сервиса.

За активности које су изузете из примене Закона о волонтирању води се одвојена интерна евиденција, према поступцима описаним у поглављу 8.

11.2. Припрема, вођење и чување документације

Координатор Волонтерског сервиса прикупља потребну документацију, проверава њену потпуност и ажурира одговарајуће евиденције. Партнерске установе и организације достављају податке потребне за организовање активности, док особе одговорне за њихову реализацију потврђују обављене задатке и остварене сате волонтирања. Документе за које је потребан потпис организатора волонтирања потписују овлашћена лица Градске управе.

Евиденције се воде у електронском или другом одговарајућем облику, уз обезбеђивање тачности и ажурности података. Предност се даје једноставним решењима која омогућавају коришћење постојећих података, без непотребног понављања и израде додатних докумената.

Документација се чува у складу са важећим прописима и правилима канцеларијског пословања Градске управе. Приступ подацима омогућава се само овлашћеним лицима, уз примену одговарајућих мера заштите података о личности, посебно када се документација односи на малолетне волонтере или садржи друге податке који захтевају додатну заштиту.

11.3. Предложени обрасци и практични алати

Ради лакше примене поступака описаних у Приручнику, припремљен је засебан документ **„Обрасци и практични алати за рад Волонтерског сервиса Града Зајечара“**, који садржи предлоге образаца за пријављивање волонтера, организовање и евидентирање активности, евалуацију, годишње планирање и извештавање.

Предложени обрасци представљају практична решења која се могу прилагођавати организационим потребама и начину рада Градске управе. Њихова примена не подразумева обавезу коришћења сваког обрасца у свакој активности, већ зависи од природе ангажовања и одговарајућих поступака.

Када је садржај или облик одређеног документа прописан законом, примењују се одговарајући законски захтеви, независно од предложених образаца. Уговоре о волонтирању, писане сагласности родитеља или старатеља за волонтирање малолетних лица и друге документе за које је потребна правна провера припремају надлежне службе Градске управе, у складу са важећим прописима.

Предложени обрасци могу се допуњавати и унапређивати на основу искустава из рада Сервиса, уз очување њихове усклађености са предложеним Моделом Волонтерског сервиса и важећим прописима.