

PROJEKT
WOLONTARIATU MIEJSKIEGO
W WARSZAWIE

„OCHOTNICY WARSZAWSKY”
2.0

na lata 2016-2020



Zespół ds. wolontariatu miejskiego
Wydział Koordynacji Polityki Społecznej
Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy
Koordynacja: Marta Dermańska, Karolina Dudek-Rączka
www.ochotnicy.waw.pl

Korekta: Barbara Jarząbek
Skład i łamanie: Bożena Kamińska

Spis treści

1. Założenia projektu „Ochotnicy warszawscy”	3
1.1. Wizja i misja projektu	3
1.2. Definicja wolontariatu i wolontariusza	5
1.3. Wolontariat miejski na świecie	6
2. Ramy prawne dokumentu oraz powiązanie z innymi dokumentami	10
3. Historia dokumentu – Ochotnicy warszawscy i Ochotnicy warszawscy 2.0	12
4. Diagnoza	15
5. Cele projektu	19
6. Realizacja celów projektu	21
6.1. Cel I. Zwiększenie świadomości i zaangażowania mieszkańców Warszawy w wolontariat	21
6.2. Cel II. Stworzenie systemu wsparcia dla wolontariuszy	26
6.3. Cel III. Podniesienie kompetencji i wzmocnienie podmiotów organizujących wolontariat w Warszawie	29
6.4. Podmioty odpowiedzialne za realizację działań	34
6.5. Wskaźniki realizacji celów	36
7. Zarządzanie projektem i jego rozwój	40
7.1. Planowanie ewaluacji i monitoringu projektu	43
7.2. Harmonogram	44
8. Finansowanie i tryb realizacji projektu	47
9. Korzyści płynące z rozwoju wolontariatu miejskiego w Warszawie	48
Załącznik nr 1. Standardy współpracy z wolontariuszami wypracowane na potrzeby projektu „Ochotnicy warszawscy”	49
Załącznik nr 2. Logo i elementy identyfikacji wizualnej	52
Załącznik nr 3. Biblioteka projektu	55
Załącznik nr 4. Raport z badania „Warszawski wolontariat”	56

1. Założenia projektu „Ochotnicy warszawscy”

1.1. Wizja i misja projektu

Zadaniem projektu wolontariatu miejskiego „Ochotnicy warszawscy” do roku 2020 jest łączenie działań podejmowanych przez Urząd m.st. Warszawy, organizacje pozarządowe i instytucje miejskie na rzecz wolontariuszy i organizatorów wolontariatu. Projekt wyznacza kierunki polityki Urzędu Miasta dotyczące wolontariatu celem stworzenia optymalnych warunków rozwoju dla wolontariatu oraz wszystkich podmiotów i jednostek zaangażowanych w wolontariat.

Projekt „Ochotnicy warszawscy” rozumiemy jako spójne i długofalowe działanie na rzecz rozwoju wolontariatu w Warszawie realizowane przez samorząd, miejskie instytucje, organizacje pozarządowe, uczelnie i partnerów biznesowych. Jest odpowiedzią na potrzeby Miasta, wolontariuszy i organizatorów wolontariatu. Gwarantuje bieżące funkcjonowanie miejskiego systemu wolontariatu i zapewnia jego stały rozwój.

Pragniemy, **by Warszawa stała się miejscem świadomie rozwijającym wolontariat i przyjaznym wolontariuszom**, czyli np.:

Miastem, w którym stale wzrasta zaangażowanie warszawiaków w wolontariat.

Miastem, w którym docenia się potencjał drzemący w rozwoju wolontariatu.

Miastem promującym ideę wolontariatu jako formę zaangażowania i rozwoju społecznego swych mieszkańców.

Miastem, w którym wolontariusze i organizatorzy chcą działać społecznie na rzecz rozwoju swojego miasta.

Miastem, w którym bierze się pod uwagę potrzeby wolontariuszy i organizatorów wolontariatu.

Miastem, które dba o atrakcyjność ofert wolontariatu.

Miastem, w którym warszawiacy, niezależnie od wieku, kompetencji i doświadczenia, mają nieskrępowany dostęp do różnorodnej oferty wolontariatu.

Miastem, w którym wolontariusz wie, w jaki sposób i gdzie może znaleźć interesującą go ofertę wolontariatu w stolicy i wszystkie użyteczne informacje z nią związane.

Miastem, w którym organizatorzy wolontariatu mają dostęp do szerokiej bazy osób angażujących się w wolontariat.

Miastem inwestującym w swoją przyszłość, kapitał ludzki i społeczny.

Wolontariat jest dla jednostki istotną szansą rozwoju osobistego, daje możliwość nabywania kompetencji indywidualnych, społecznych oraz zawodowych, a zdobyte podczas działalności wolontariackiej wiedza i doświadczenie znacząco zwiększają potencjał kreatywny, intelektualny. Projekt „Ochotnicy



warszawscy” stwarza okazję do rozwoju poprzez synergię działań podmiotów funkcjonujących w obszarze wolontariatu zarówno obecnie, jak w przyszłości. Warszawa ma szansę na większą integrację społeczności mieszkańców, zapewnienie im możliwości wspólnego i ciekawego spędzania wolnego czasu, przy jednoczesnej aktywnej edukacji obywatelskiej. Dzięki temu projekt może też przyczynić się do rozwiązywania niektórych problemów społecznych.

Wzrost zaangażowania społecznego warszawiaków zaowocuje wzmocnieniem poczucia wspólnotowości i odpowiedzialności za najbliższe otoczenie i Warszawę. Warszawiacy zyskają możliwość rozwoju swoich zainteresowań i pasji, a Miasto – mieszkańców podnoszących konkurencyjność stolicy w skali lokalnej, regionalnej i globalnej.

Projekt określa obszary działań, w których systemowa współpraca między podmiotami pozwoli skuteczniej wykorzystać potencjał mieszkańców i stworzyć dobre warunki do włączania ich w wolontariat. Usprawni również nabór i angażowanie wolontariuszy przez instytucje i organizacje w Warszawie.

Założeniem projektu jest wykorzystanie możliwości zaangażowania wolontariuszy w:

- działania organizacji pozarządowych
- działania instytucji samorządowych
- akcyjne i cykliczne wydarzenia miejskie
- różnorodnych działań w przestrzeni miejskiej, np.: w ramach inicjatywy lokalnej
- działania potencjalnych partnerów projektu, np. urzędów administracji centralnej, sektora biznesowego.

Założenia projektu mają na celu stworzenie systemowego rozwiązania, które byłoby w stanie odpowiedzieć na rosnące potrzeby społeczne Warszawy i uzupełnić samorządowe oraz pozarządowe działania o dodatkową siłę – mieszkańców Warszawy, aktywnych i odpowiedzialnych za swoją przestrzeń i miejsce zamieszkania.

Wdrażanie projektu wolontariatu miejskiego wymaga zaangażowania wielu instytucji i osób, ponieważ proces ten dotyczy zarówno działań o charakterze instytucjonalnym, jak i inicjatyw oddolnych.

Naszą wizją jest stworzenie do 2020 roku stabilnego finansowo i organizacyjnie systemu, który umożliwi mieszkańcom Warszawy i przebywającym w niej osobom dostęp do różnorodnych form wolontariatu i aktywności społecznych. Działania projektu oparte zostaną o sieć współpracujących ze sobą organizacji pozarządowych, instytucji i podmiotów wspieranych przez społeczność lokalną. Nad prawidłową organizacją i rozwojem projektu czuwać będzie Zespół Koordynujący, którego zadaniem będzie także dbanie o właściwe zbieranie rezultatów podjętych działań i ich prezentowanie oraz utrzymanie możliwie

otwartej formy kształtowania systemu wolontariatu miejskiego. Taka konstrukcja projektu pozwoli w kolejnych latach realizacji i rozwoju na poszerzenie obszaru działań i objęcie nimi nie tylko przestrzeni zamkniętej w granicach administracyjnych m.st. Warszawy, ale całego obszaru metropolitalnego.

Obecna wersja „Ochotnicy warszawscy” 2.0 jest aktualizacją projektu powstałą na przełomie 2015 i 2016 roku na skutek doświadczeń realizatorów. Jest efektem zebrania wniosków z rozpoczętego w 2014 roku etapu pilotażowego projektu oraz dostosowaniem poszczególnych elementów projektu do sprawniejszej i efektywniejszej realizacji. Szczegółowe informacje nt. zakresu zmian w projekcie znajdują się w rozdziale 3. Historia dokumentu.

1.2. Definicja wolontariatu i wolontariusza

Uznaje się, że wolontariat to dobrowolna, bezpłatna i świadoma działalność na rzecz innych ludzi czy instytucji. Status prawny wolontariusza i zasady jego współpracy z podmiotami określa w Polsce ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, która definiuje wolontariusza jako osobę fizyczną, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie. To ostatnie kryterium dotyczy m.in. art. 42 ust. 1 ustawy określającego katalog podmiotów, na rzecz których swoje świadczenia mogą wykonywać wolontariusze. Wymienia następujących „organizatorów wolontariatu”:

- organizacje pozarządowe (w zakresie ich działalności statutowej), w tym kluby sportowe,
- osoby prawne i jednostki organizacyjne należące do kościoła katolickiego oraz innych kościołów i związków wyznaniowych,
- stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego,
- spółdzielnie socjalne,
- spółki akcyjne i spółki z ograniczoną odpowiedzialnością,
- organy administracji publicznej i jednostki organizacyjne podległe organom administracji publicznej.

Działalność wolontariacka zgodna z założeniami ustawy określana jest mianem wolontariatu formalnego. Wolontariat zdefiniowany w powyższy sposób nie obejmuje wolontariatu nieformalnego, czyli szeregu spontanicznych działań związanych z osobistą, niezinstytucjonalizowaną pomocą innym ludziom nienależącym do rodziny lub grona najbliższych przyjaciół. W myśl ustawy z wolontariatu została wyłączone także działalność, która mogłaby wiązać się z zyskiem finansowym dla organizatora wolontariatu.



Zdefiniowanie w taki sposób wolontariusza i wolontariatu niesie ze sobą pewne trudności i zagrożenia. Ustawa wyklucza wolontariat w działaniach nastawionych na zysk, dlatego wolontariusze nie mogą działać w organizacjach biznesowych. Jednocześnie w sektorze biznesu drzemie ogromny potencjał do działań społecznych, czego dowodem są zadania podejmowane w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu i wolontariatu pracowniczego. Ustawa otwiera się na działalność wolontariacką członków stowarzyszeń. Jest to przepis umożliwiający włączenie w projekt osoby zrzeszone w klubach uczniowskich i sportowych. Generuje jednak trudności związane z brakiem transparentności w podziale działań realizowanych w ramach umów cywilnoprawnych i na zasadzie wolontariatu, a co za tym idzie, uniemożliwia określenie skali wolontariatu realizowanego przez członków stowarzyszeń.

Wolontariat w Warszawie rozumiany jest jako aktywność społeczna mieszkańców i osób przebywających w stolicy działających na rzecz społecznego rozwoju Warszawy we współpracy z organizacjami pozarządowymi, Urzędem m.st. Warszawy, instytucjami miejskimi oraz sektorem komercyjnym. Kluczowym słowem określającym wolontariat, w ten sposób w projekcie „Ochotnicy warszawscy” jest „pożyteczność”. Definiując warszawski wolontariat, chcemy zwrócić uwagę na nowy, szerszy kontekst wolontariatu. W byciu ochotnikiem ważne jest bowiem, by „robić coś lepszego, coś pożytecznego” dla Warszawy i warszawiaków, przestrzeni miejskiej, warszawskiej fauny i flory oraz organizacji i instytucji miejskich. Chcemy zmienić postrzeganie wolontariatu, by nie kojarzył się jedynie z pomocą potrzebującym.

Wolontariat miejski rozwijany poprzez „Ochotników warszawskich” jest elementem większej całości – oferty zaangażowania społecznego i aktywności społecznej jakie m.st. Warszawa ma i do której zachęca swoich mieszkańców. Wolontariat, obok budżetu partycypacyjnego, inicjatywy lokalnej, aktywności sąsiedzkiej i różnego rodzaju innych podejmowanych inicjatyw społecznych jest sferą, która jest świadomie rozwijana i ważna dla Warszawy.

1.3. Wolontariat miejski na świecie

Wolontariat miejski zajmuje istotne miejsce wśród projektów władz miejskich w metropoliach na całym świecie. Do najbardziej znanych przykładów angażowania mieszkańców i organizacji do działalności na rzecz miasta należą programy NYC Service, Team London oraz VOLUNTARIUS 2000 (Barcelona). NYC Service swoją działalnością zapoczątkował wspólne przedsięwzięcie wielu miast znane jako Cities of Service (CoS). CoS to koalicja 162 miast¹ w USA, które na podobnych zasadach angażują mieszkańców w akcje ochotnicze. NYC Service jest rozbudowanym programem miejskiego

¹Stan na 7.05.2013.

wolontariatu w Nowym Jorku. Program łączy w sobie elementy akcji społecznej, kampanii informacyjnej, miejskiej strategii i koalicji władz miasta z organizacjami pozarządowymi. W kwietniu 2009 roku burmistrz Michael Bloomberg zainaugurował powstanie biura NYC Service Office. Działalność NYC Service opiera się głównie na pracy wolontariuszy tworzących NYC Civic Corps – jest to ponad 200 wolontariuszy pracujących w pełnym wymiarze godzin.

NYC Civic Corps to jednocześnie największa, stworzona od podstaw inicjatywa NYC Service. Zabezpiecza ona zaplecze i możliwości działania prawie 60 publicznych i pozarządowych organizacji współpracujących w ramach NYC Service; działa również przy innych inicjatywach.

Większość inicjatyw NYC Service jest wynikiem współpracy władz miejskich i rozmaitych partnerów. Są nimi właściwe dla danego obszaru jednostki organizacyjne władz miejskich, instytucje publiczne, ale także organizacje pozarządowe czy partnerzy biznesowi.

Finansowanie programu zapewnia miasto oraz sponsorzy prywatni. Jednocześnie wiele inicjatyw NYC Service jest rozwinięciem programów organizacji pozarządowych istniejących już wcześniej.

NYC Service stawia przed sobą trzy główne cele:

- Nowy Jork miastem najlepiej na świecie przygotowanym do wolontariatu swoich mieszkańców,
- nakierowanie wolontariuszy na takie obszary działania, w których są najbardziej potrzebni,
- wypromowanie działalności wolontarystycznej jako jednego z kluczowych obszarów rozwoju najwspanialszego Miasta na świecie.

W ramach NYC Service wyznaczono 6 priorytetowych dla miasta obszarów: wzmacnianie lokalnych społeczności, pomoc sąsiedzka, edukacja, zdrowie, ochrona środowiska, przygotowanie do sytuacji kryzysowych. W ramach każdego z nich organizowane są konkretne inicjatywy, np.:

1. **Service in City Internships.** Wszyscy stażyści pracujący w biurach i wydziałach władz miejskich biorą udział w działaniach wolontarystycznych. Władze miasta wierzą, że poprzez odejście od biurka, kontakt z mieszkańcami i ich problemami praca w instytucjach miejskich będzie jeszcze bardziej traktowana jako służba (service), wzrośnie również postrzeganie wolontariatu jako realnej siły w odpowiadaniu na potrzeby miasta.
2. **Service in schools.** Dyrektor każdej z 1500 publicznych szkół w Nowym Jorku jest zobowiązany do przedstawienia planu promocji wolontariatu w swojej szkole i włączania w działania wolontarystyczne uczniów i szkolnej wspólnoty. W roku 2009/2010 ponad 400 tys. uczniów wzięło udział w ok. 1700 projektach dotyczących ochrony środowiska, zdrowia



publicznego czy problemu głodu i niedożywienia. W roku szkolnym 2010/2011 ponad 572 tys. uczniów działało w 7874 projektach na terenie wszystkich nowojorskich dzielnic.

3. **Summer of Service.** We współpracy z organizacją, która od dłuższego czasu organizuje młodym nowojorkczykom (między 14 a 24 rokiem życia) możliwość zatrudnienia i edukacji w okresie letnim, poszerzono tę ofertę o działalność wolontarystyczną. Ponad 1000 młodych uczestników pracuje jako wolontariusze i zdobywa w ramach pracy dodatkowe umiejętności przydatne w życiu zawodowym.

Nad wszystkimi możliwościami wolontariatu w Nowym Jorku pomaga zaplanować internetowy portal NYC Service (www.nycservice.org)².

Ciekawym programem, który powstał na potrzeby imprezy podobnej do UEFA EURO 2012™, jest inicjatywa **VOLUNTARIUS 2000**, powołana do życia w Barcelonie po zakończeniu igrzysk olimpijskich w roku 1992. Przygotowania i obsługa igrzysk były idealną okazją do uaktywnienia społecznego ogromnej rzeszy mieszkańców miasta.

Ogółem w kilkutygodniowej akcji wzięło udział 42 tys. wolontariuszy. Po igrzyskach ludzie ci czuli dalszą potrzebę działania i bycia razem. Postanowili powołać do życia organizację, która umożliwiłaby im dalszą aktywną działalność na rzecz miasta. Było to motorem dla powołania Stowarzyszenia VOLONTARIUS 2000.

VOLONTARIUS 2000 jest organizacją non profit, skupiającą stale ok. 8 tys. członków. Celem stowarzyszenia jest:

- pobudzanie miłości do miasta poprzez działalność wolontarystyczną,
- propagowanie pracy w grupie wśród małych społeczności lokalnych,
- udoskonalanie i uatrakcyjnianie działań wolontarystycznych.

Stowarzyszenie, pozostając w stałym kontakcie z instytucjami miejskimi oraz organizacjami pozarządowymi, przygotowuje i publikuje kalendarz imprez organizowanych w Barcelonie, w których mogą brać udział wolontariusze skupieni wokół stowarzyszenia.

Po wybraniu odpowiedniej dla siebie oferty i powiadomieniu o tym stowarzyszenia, wolontariusz informowany jest o dacie szkolenia specjalistycznego, które ma go przygotować do pracy. W każdej akcji, w której uczestniczą wolontariusze, sposób nadzorowania i koordynowania działań wolontariuszy jest niemal identyczny. Spośród członków grupy typowany jest koordynator odpowiedzialny za całość akcji. Podlegają mu bezpośrednio tzw. grupowi, którzy z kolei mają pod swoją opieką grupy ok. 10-15 osobowe. Po zakończonej akcji

²Zródło: Przegląd programów wolontariatu miejskiego w Polsce i na świecie, Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” oraz strona internetowa: www.nycservice.org.

grupowi i wolontariusze wypełniają arkusz oceniający przygotowanie i przeprowadzenie danej akcji.

Organizacja czerpie fundusze na swoją działalność ze składek członkowskich oraz dotacji ze strony miasta. Miasto opłaca również etaty kadry kierującej organizacją oraz zwalnia organizację z opłat za czynsz i energię elektryczną.

Team London jest to program miejskiego wolontariatu w Londynie. Opiera się na współpracy różnych partnerów: organizacji pozarządowych, instytucji i przedsiębiorców, działających na terenie i na rzecz miasta.

Organizatorzy programu wyznaczyli za główne cele programu:

- wskazanie priorytetów i standardów pracy z wolontariuszami,
- nagradzanie i wsparcie wolontariuszy,
- wolontariat szansą dla młodych ludzi,
- wykorzystanie potencjału wolontariuszy, którzy wsparli organizację igrzysk olimpijskich w 2012 roku w Londynie.

Celem programu Team London jest wzmocnienie społeczności lokalnych (na terenie dzielnic), dbanie o środowisko, czystość oraz angażowanie się mieszkańców podczas imprez kulturalnych i sportowych, tak by metropolia londyńska stała się miejscem przyjaznym. Istotnym aspektem programu jest zwiększanie szans młodych ludzi na zdobycie doświadczenia i umiejętności potrzebnych na rynku pracy. Inicjatorzy programu upatrują w wolontariacie wielopłaszczyznową przestrzeń rozwoju zarówno indywidualnego, społecznego oraz integralnej dla miasta i jakości życia.

Ciekawą inicjatywą są Ambasadorzy Londynu, którzy jako wolontariusze po igrzyskach w 2012 roku stali się ambasadorami zarówno miasta, jak i aktywności wolontarystycznej. Uruchomiony został program, w którym chętna szkoła zaprasza do siebie Ambasadora, aby przeprowadzał rozmowy, warsztaty i gry związane z miastem i wolontariatem oraz dzielił się swoim osobistym doświadczeniem wolontariackim z młodzieżą. Bardzo ważną rolę odgrywa wizerunek władz Londynu, w tym samego burmistrza, który promuje program i wspiera wolontariuszy londyńskich.

Program posiada i jest promowany m.in. przez narzędzie – portal internetowy (<http://volunteerteam.london.gov.uk>), w którym istotną rolę odgrywa wyszukiwarka ofert dla wolontariuszy oraz dedykowane programy integrujące mieszkańców Londynu.

Program dysponuje budżetem 4 milionów funtów, z czego 2 miliony pochodzą od prywatnej fundacji – The Reuben Foundation, a część od innych prywatnych sponsorów (przedsiębiorców) oraz z budżetu miasta³.

³Zródło: Przegląd programów wolontariatu miejskiego w Polsce i na świecie, Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” oraz strona internetowa: <http://volunteerteam.london.gov.uk>.



Programy wolontariatu miejskiego z definicji obejmują działania na terenach miejskich i metropolitalnych. W ich organizacji władze miejskie odgrywają istotną rolę wychodzącą poza samo finansowanie działań wolontariackich. Dotychczasowa praktyka tworzenia tego rodzaju programów pokazuje podobny sposób ich konstruowania. W większości przypadków programy istnieją w bardzo ścisłym powiązaniu z miejską/samorządową polityką wolontariatu. Są operacyjnie powierzane organizacjom pozarządowym lub jednostkom powiązanim z samorządem.

W wewnętrznej strukturze zarządzania takimi programami dużą rolę odgrywają wolontariusze, którzy nierzadko sami tworzą główny zespół koordynacyjny.

Przykłady programów wolontariatu miejskiego ze świata pokazują, jaki kierunek może przyjąć Warszawa.

2. Ramy prawne dokumentu oraz powiązanie z innymi dokumentami

Dokumenty krajowe

Projekt wolontariatu miejskiego jest nierozłącznie związany z zasadami i przepisami, które reguluje **ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie**. Ustawa ta określiła zasady, kto może korzystać z pomocy wolontariuszy. Wprowadziła również określony standard współpracy z wolontariuszami (np. porozumienia, ubezpieczenia). Przestrzeganie przepisów prawa w obszarze wolontariatu jest fundamentem projektu. Standardy przedstawione w ustawie są uszczegółowiane i doprecyzowane w projekcie, co sprzyja ich rozwojowi i upowszechnianiu.

Dokument ten jest również odpowiedzią na opublikowaną przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej w 2011 roku **Długofalową Politykę Rozwoju Wolontariatu w Polsce**. Założenia projektu odpowiadają na wiele z priorytetów i szczegółowych działań, które zostały wskazane jako kierunki działań Długofalowej Polityki. Warto tu wspomnieć choćby Priorytet 2.1-2.3, czyli Podnoszenie kompetencji organizatorów wolontariatu (2.1), Systemowe wsparcie organizatorów wolontariatu (2.2) oraz Wspomaganie współpracy między organizatorami wolontariatu (2.3).

Dokumenty miejskie

Pomimo, że sam wolontariat nie został ujęty w strategicznych dokumentach miejskich, tzn. w Strategii rozwoju miasta stołecznego Warszawy do 2020 roku oraz w Społecznej strategii Warszawy, Strategii rozwiązywania prob-

lemów społecznych na lata 2009-2020, to projekt wolontariatu miejskiego „Ochotnicy warszawscy” jest spójny z założeniami i celami **Społecznej Strategii Warszawy (SSW)** na lata 2009-2020. Stawiając sobie za cel rozwijanie postaw prospołecznych, aktywności społecznej i samorealizacji mieszkańców Warszawy, wpisuje się w główny cel SSW, czyli: Warszawa wybiera drogę rozwoju, wykorzystując potencjał społeczny miasta, dając ludziom perspektywę dobrego życia i samorealizacji. Drogę równego dostępu do możliwości, partnerstwa i aktywności społecznej.

Projekt jest narzędziem do realizacji drugiego celu strategicznego SSW, którym jest Wzrost potencjału społecznego, a w szczególności dwóch celów szczegółowych: Podniesienia jakości i konkurencyjności kapitału ludzkiego Warszawy jako czynnika decydującego o szansach rozwoju oraz Tworzenia policentrycznego ośrodka miejskiego poprzez wzmocnienie poczucia wspólnoty mieszkańców miasta poprzez promowanie idei „obywatela Warszawy”.

Doświadczenie i umiejętności zdobyte w wolontariacie przyczynią się do wzrostu kompetencji społecznych oraz konkurencyjności warszawiaków na rynku pracy.

Rozwój marki „Ochotnicy warszawscy” zakłada wzmocnienie poczucia patriotyzmu lokalnego, a także budowanie więzi między wolontariuszami na rzecz rozwoju wspólnotowości i odpowiedzialności za najbliższe otoczenie.

Projekt wolontariatu miejskiego realizuje bezpośrednio także cele strategiczne **Programu Warszawa przyjazna seniorom na lata 2013-2020**⁴ oraz **Programu Młoda Warszawa. Miasto z klimatem dla młodych 2016-2020**⁵. W pierwszym rozwój wolontariatu jest wskazywany jako narzędzie realizacji kilku priorytetów. Przede wszystkim celu 1. Zwiększenie aktywności społecznej seniorów. W drugim nawiązanie do wolontariatu jest bezpośrednie, tzn. cel II.5 brzmi Rozwój systemu wolontariatu młodzieżowego. Rola i pozycja wolontariatu w obu dokumentach jest bardzo istotna. Wolontariat, zarówno dla seniorów, jak i dla młodzieży, służy aktywizacji i integracji obu grup z ogółem społeczności warszawskiej. Odnosi się także do **Programu rozwoju edukacji w Warszawie w latach 2013-2020**⁶, który w swoich zapisach ma m.in. promocję idei wolontariatu.

⁴Uchwała Nr LXXII/1870/2013 Rady m.st. Warszawy z dnia 5 grudnia 2013 r. <http://bip.warszawa.pl/NR/exeres/9457A16B-FB41-4F2D-A3EB-FF3F95470E3F.frameless.htm>.

⁵Zarządzenie 87/2016 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 28 stycznia 2016 r. <http://bip.warszawa.pl/NR/exeres/1BA42A97-2BC5-4815-AC24-CD3EFD868C70.frameless.htm>.

⁶Uchwała Nr LXIII/1751/2013 Rady m.st. Warszawy z dnia 29 sierpnia 2013 r. <http://edukacja.warszawa.pl/edukacja-warszawska/program-rozwoju-edukacji/4651-program-rozwoju-edukacji-w-warszawie-w-latach-2013>.



Inne dokumenty

Cele projektu „Ochotnicy warszawscy” zgodne są z założeniami zapisanymi również w **PAVE (Policy Agenda for Volunteering in Europe – Agenda dla wolontariatu w Europie)**. Dokument ten przygotowany dzięki szerokim konsultacjom i pracom warsztatowym, zaakceptowany przez Komisję Europejską, kładzie nacisk między innymi na promocję działań wolontariackich, budowanie świadomości wolontariatu i wzmacnianie go poprzez rozwój i kontrolę nad wspólnymi standardami pracy wolontariuszy.

3. Historia dokumentu – Ochotnicy warszawscy i Ochotnicy warszawscy 2.0

Projekt wolontariatu miejskiego powstał z inicjatywy Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy, instytucji miejskich i organizacji pozarządowych zainteresowanych systemowymi zmianami w organizacji wolontariatu w Warszawie. Do tej pory poszczególne podmioty społeczne i instytucje miejskie prowadziły niezależne działania promujące wolontariat i budujące systemy rekrutacji i wsparcia dla osób chcących zaangażować się w działania na rzecz innych. Sytuacja dojrzała do zintegrowania działań poszczególnych podmiotów, co jest fundamentem skutecznego rozwoju idei wolontariatu.

Bezpośrednim impulsem do podjęcia tych działań był sukces projektu Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™. Ujawnił on potężny potencjał społecznej aktywności drzemiący w warszawiakach. Blisko 1600 osób pracujących z oddaniem w czasie turnieju było świadectwem zaangażowania mieszkańców w życie stolicy i troski o jej wizerunek jako miasta przyjaznego i otwartego zarówno dla gości, jak i dla mieszkańców. Stale rosnące zainteresowanie wolontariatem wśród młodzieży i seniorów, duże zaangażowanie w wolontariat podczas UEFA EURO 2012™ i gotowość wolontariuszy do udziału w podobnych akcjach zainspirowały zdecydowane działania. Pracom nad treścią projektu przyświecała koncepcja Warszawy jako miasta oferującego codzienny otwarty dostęp do atrakcyjnych i różnorodnych działań społecznych.

W ciągu minionych lat w Warszawie odbywały się liczne imprezy, podczas których zaangażowani byli wolontariusze. Organizacja wolontariatu w trakcie wydarzeń takich, jak: Europejskie Letnie Igrzyska Olimpiad Specjalnych w 2010 roku, działania związane z sytuacjami kryzysowymi (np. zagrożenie powodziowe, tragedie narodowe itd.), UEFA EURO 2012™, maratony i biegi długodystansowe, 70. rocznica wybuchu powstania w Getcie Warszawskim czy 70. rocznica Powstania Warszawskiego pokazały, iż instytucje miejskie, organizacje pozarządowe i biura Urzędu Miasta podejmują współpracę przy

realizacji tych zadań. Za każdym razem współpraca ta wyglądała inaczej, co z jednej strony wynika z charakteru organizowanego wydarzenia, ale także z różnych standardów i doświadczeń, które posiadają te podmioty. W celu usprawnienia i poszerzenia pola współpracy niezbędna jest koordynacja działań związanych z wolontariatem oraz ustalenie wspólnych ram regulujących ową współpracę. Sytuacja ta jest jednym z powodów przygotowania projektu wolontariatu miejskiego, który integrowałby wszelkie działania związane bezpośrednio i pośrednio z wolontariatem w Warszawie.

Pierwsza wersja projektu była wynikiem kilkumiesięcznej pracy zespołu, który zidentyfikował potrzeby w zakresie wolontariatu w Warszawie. Zespół składał się z przedstawicieli warszawskich organizacji i instytucji zajmujących się wolontariatem. Zaproszenie do udziału w pracach zostało wystosowane do wielu organizacji i instytucji. Część z nich odpowiedziała i wydelegowała swoich przedstawicieli, którzy podjęli się pracy nad stworzeniem dokumentu, a w konsekwencji projektu „Ochotnicy warszawscy”.

W spotkaniach brali udział przedstawiciele podmiotów, które cechuje różnorodność doświadczeń i charakteru działalności. Były to zarówno instytucje, które współpracują na co dzień z wolontariuszami, jak i te, które zajmują się badaniem zjawiska wolontariatu.

Zespół pracujący nad projektem tworzyli:

1. Celińska-Spodar Ewa, **Muzeum Historii Żydów Polskich**
2. Dermańska Marta, **Centrum Komunikacji Społecznej**
3. Dudek Karolina, **Centrum Komunikacji Społecznej**
4. Flaszyńska Ewa, **Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany**
5. Gortych Dagmara, **Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”**
6. Kapturkiewicz Barbara, **Stowarzyszenie Harcerskie**
7. Kowalczyk Rajmund, **Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Ochota**
8. Kukowska Marta, **Muzeum Powstania Warszawskiego**
9. Kulik-Cała Katarzyna, **Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany**
10. Misztela Małgorzata, **Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu**
11. Ostrowska-Biernacka Katarzyna, **Muzeum Powstania Warszawskiego**
12. Pietrowski Dariusz, **Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu**
13. Rustecki Wojciech, **Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”**
14. Senk Michał, **Centrum Myśli Jana Pawła II**
15. Walas Anna, **Centrum Myśli Jana Pawła II**

W spotkaniach Zespołu sporadycznie brali udział także przedstawiciele innych instytucji, organizacji czy sektora biznesowego, dzieląc się swoimi opiniami i doświadczeniem. Intencją uczestników spotkań, niezależnie od sposobu, w jaki ich organizacje i instytucje zajmują się zjawiskiem wolontariatu, było opracowanie takiego mechanizmu współpracy, który pozwoli Warszawie



stać się miastem efektywnie wykorzystującym potencjał swoich mieszkańców i ich gotowość do działalności wolontariackiej. Kluczowym zadaniem było określenie konkretnych obszarów działań na rzecz rozwoju wolontariatu w Warszawie, w których systemowa, międzysektorowa współpraca między bardzo różnymi podmiotami pozwoli skuteczniej wykorzystać potencjał mieszkańców i stworzyć dobre warunki do ich włączania się i korzystania z pracy wolontariuszy.

W 2014 roku został rozpoczęty pilotażowy etap projektu. Część działań, zgodnie z założeniami, przekazana została do realizacji organizacjom pozarządowym wybranym na drodze otwartego konkursu ofert. W sierpniu wyłoniono dwie organizacje: Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu oraz Fundację Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”.

W roku 2015, podczas cyklicznych spotkań zespołu odpowiedzialnego za prowadzenie działań, w których uczestniczyli również przedstawiciele Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy, pojawiły się różnice zdań dotyczące sposobu realizacji działań. Na dalszym etapie ujawniły się istotne różnice pomiędzy pozarządowymi partnerami dotyczące kultury organizacyjnej, podziału i sposobu pracy, ale też wizji wsparcia organizatorów wolontariatu i priorytetów w tym obszarze. To, co na etapie tworzenia projektu wydawało się słuszne i uzgodnione, okazywało się zbyt trudne i kosztowne w fazie realizacji. Pomimo podjęcia licznych działań zmierzających do zniwelowania różnic i rozstrzygnięcia kwestii spornych, nie udało się wypracować rozwiązania odpowiadającego każdej ze stron. W związku z powyższym, podjęto decyzję o wcześniejszym zakończeniu realizacji umowy zobowiązującej organizację do realizacji powierzonych zadań.

Zaistniała sytuacja wymusiła gruntowne podsumowanie przeprowadzonych działań, ich efektów i zgodności z kierunkami wyznaczonymi w założeniach projektu. Z rocznych doświadczeń wspólnej pracy organizacji pozarządowych i Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy udało się wyciągnąć cenne doświadczenia. Konieczność zmiany realizatorów działań była także okazją do wprowadzenia zmian w samym projekcie. Zostały one dokonane przez Zespół ds. wolontariatu miejskiego działający w Centrum Komunikacji Społecznej. Dotyczą one głównie podziału obszarów działań, aby jeszcze lepiej dostosować je do tego, jak funkcjonuje i jakiego wsparcia wymaga warszawski wolontariat. Przebudowany został system zarządzania w projekcie oraz zaproponowany nowy pomysł na ujęcie celów i realizację całości. Zmiany nie dotyczą jednak wizji czy głównych założeń projektu, które pozostały bezspornie najwyższym priorytetem ogólnych starań i pracy nad rozwojem systemu wolontariatu miejskiego w Warszawie.

4. Diagnoza

Warszawa jest złożonym organizmem miejskim. Koncentrują się w nim największe inicjatywy biznesowe, środowiska naukowe oraz zjawiska społeczne. Jednym z takich zjawisk jest wolontariat i działalność społeczna. Warszawa jest jednocześnie miastem, w którym znaczną część mieszkańców stanowią osoby napływowe, często przebywające tu tylko tymczasowo w celach edukacyjnych lub zarobkowych. Rozwarstwienie społeczne, ekonomiczne i demograficzne ma swoje konsekwencje również w organizacji życia społecznego i gotowości mieszkańców do zaangażowania w sprawy publiczne i społeczne. Zjawisku temu warto się przyjrzeć z punktu widzenia dwóch grup:

- **organizatorów wolontariatu:** wszystkich tych podmiotów, które organizują wolontariat w swych strukturach bądź działaniach. W tej grupie znajdują się organizacje pozarządowe, instytucje i placówki publiczne, środowisko biznesu oraz jednostki administracji rządowej i samorządowej, w tym Urząd m.st. Warszawy;
- **wolontariuszy** (mieszkańców i osób przebywających czasowo w stolicy).

„Wolontariat w Warszawie” – badanie organizacji, instytucji i placówek publicznych współpracujących z wolontariuszami wykonane w maju 2012 roku⁷ wskazało na kilka istotnych faktów, które ograniczają wykorzystanie w pełni potencjału wolontariatu w Warszawie.

Za najistotniejsze uznano:

- małą frekwencję wolontariuszy w organizacjach – spośród 44 organizacji pozarządowych, które wzięły udział w badaniu, blisko 1/3 współpracuje z grupą 1-5 wolontariuszy. Wskazują przy tym, iż jest to liczba zbyt mała na ich potrzeby; podwojenie ich liczby do ok. 10 rozwiązałoby problem;
- wśród 61% badanych warszawskich organizacji wolontariusze pracują jedynie 18 godz. miesięcznie, czyli ok. ½ godz. dziennie, a w 29% placówek tylko 8 godz. w miesiącu tj. 15 minut dziennie;
- aż 30% organizacji korzysta z pomocy organizacji zewnętrznych przy szkoleniu wolontariuszy – świadczy to o dużym zapotrzebowaniu na tego typu usługi w stolicy;
- ważną rolę we współpracy z wolontariuszami odgrywają koordynatorzy. Osoby te można znaleźć w 85% miejsc – organizacji i instytucji współpracujących z wolontariuszami, a 69% z nich zostało przeszkolonych przez organizacje wspierające wolontariat m.in. Centrum Wolontariatu. Jest to dowód na potrzebę prowadzenia i stałego rozwijania oferty edukacyjnej dla organizatorów wolontariatu w Warszawie;

⁷Badanie Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu, realizacja Puzzle Research; PRFP Consulting Sp. z o.o.



- 73% organizacji korzysta z oferty Stołecznego Centrum Współpracy Obywatelskiej (SCWO), ale oczekuje większego wsparcia w zakresie szkoleń, konsultacji i promocji wolontariatu;
- 34% placówek nie organizuje eventów i krótkich działań społecznych z powodu braku współpracowników (wolontariuszy); 79% tych, które to robią, chciałoby je promować i upubliczniać oraz pozyskiwać do ich przebiegu dodatkowych ochotników;
- zdecydowana większość organizacji (92%) chciałaby pozyskiwać wolontariuszy za pośrednictwem internetowej warszawskiej bazy wolontariuszy, 89% widzi potrzebę utworzenia warszawskiego forum wolontariatu, a 64% wskazuje na konieczność ujednoczenia materiałów promocyjnych i informacyjnych zachęcających do wolontariatu w Warszawie.

Druga grupa badanych to wolontariusze.

Według badań Wolontariat i filantropia Polaków⁸ z roku 2012 tylko **14,6%** dorosłych obywateli angażuje się w wolontariat i aktywność społeczną. Odnosząc to do populacji warszawskiej, jest to ok. 250 tys. mieszkańców stolicy. Pomimo funkcjonowania w mieście największej per capita liczby organizacji pozarządowych, instytucji publicznych (m.in. domy kultury, muzea, ośrodki pomocy społecznej) stopień zaangażowania warszawiaków w wolontariat pozostaje na niezmiennym od lat poziomie.

Respondenci ww. kolejnych edycji tego badania, jako przyczyny niskiego zaangażowania w działalność obywatelską wskazują:

- mało atrakcyjną ofertę wolontariatu (głównie prace pomocowe w biurze – mało rozwijające);
- niewystarczającą liczbę ofert wolontariatu w dziedzinach takich jak: kultura, sport, imprezy masowe;
- wielu warszawiakom wolontariat kojarzy się stereotypowo z pracą na rzecz hospicjów, szpitali, osób niepełnosprawnych czy domów dziecka. Są to ważne i potrzebne, ale zarazem trudne i wymagające formy działań, które wielu potencjalnych wolontariuszy zniechęcają;
- 21% badanych nigdy nie poproszono o pomoc i nie przedstawiono oferty współpracy;
- 19% wskazało, że nigdy nie pomyślało o wolontariacie i o tym, by się zaangażować w taką aktywność;
- niezadowoleni z wolontariatu wskazują na niskie zaangażowanie we współpracę z nimi osób odpowiedzialnych za ten proces lub wręcz brak koordynatorów wolontariatu w placówkach.

W 2013 roku w warszawskim badaniu „Barometr warszawski” Urząd m.st. Warszawy zadał także pytania o zaangażowanie warszawiaków w wolontariat.

⁸Badania Stowarzyszenie Klon/Jawor, realizacja Millward Brown SMG/KRC.

Pytania dotyczyły jedynie ostatnich 12 miesięcy. Okazuje się, że blisko 30% badanych warszawiaków zaangażowała się w dobrowolną pomoc na rzecz osób nieznanymi jeden lub więcej razy. Zaś prawie 60% badanych zaangażowana była w bezpłatną i dobrowolną pomoc na rzecz sąsiadów, znajomych i rodziny. Najczęściej, warszawiacy angażują się w oferty wolontariatu przygotowane przez organizacje pozarządowe (12%) i na rzecz bibliotek, domów kultury i szkół (6%). Ponad połowa badanych mieszkańców Warszawy, która zaangażowała się w wolontariat, współpracowała tylko z jednym organizatorem wolontariatu, 1/5 z dwoma. Gdy zapytano o ilość czasu poświęconego na wolontariat w ciągu roku 1/3 badanych wskazuje, że od 1-7 dni, podobna liczba deklaruje, że 31 dni i więcej. Wskazówką dla realizatorów projektu „Ochotnicy warszawscy” może być chęć warszawiaków do przeglądania ofert wolontariatu na miejskich stronach internetowych, w siedzibach Urzędu Miasta i Urzędów Dzielnic oraz lokalnej prasie.

W 2014 roku zrealizowano badanie „Wolontariat warszawski” dotyczące współpracy organizacji pozarządowych i instytucji miejskich z wolontariuszami. Raport z badania stanowi Załącznik nr 4 do treści projektu. Główne rekomendacje wynikające z tego badania jasno wskazują na potrzebę indywidualnych działań skierowanych do organizatorów, a także na potrzebę budowania wspólnoty nie tylko wolontariuszy, ale także i organizatorów wolontariatu oraz tworzenia pola do współpracy i wymiany doświadczeń.

Z uwagi na niewielką liczbę badań traktujących o wolontariacie w Warszawie, powyższe wyniki rysują jedynie ogólną sytuację dotyczącą organizacji wolontariatu i zaangażowania wolontariuszy. Dlatego też zespół pracujący nad projektem postanowił zebrać i przedstawić opinie koordynatorów wolontariatu i samych wolontariuszy.

Z doświadczeń organizatorów wolontariatu wynika, iż pojawiają się opinie utożsamiające wolontariat z wyzyskiem angażujących się i pracujących bez wynagrodzenia finansowego osób. Głosy takie pojawiają się często w kontekście wolontariatu towarzyszącego organizacji dużych, drogich i komercyjnych imprez oraz wydarzeń. Organizator wolontariatu postrzegany jest jako podmiot angażujący wolontariuszy w celu uniknięcia kosztów zatrudnienia np. służb informacyjnych. Zdarzają się także sytuacje, kiedy sami wolontariusze wspominają, iż byli angażowani do prac, do których równocześnie zatrudnione zostały osoby wykonujące taką samą pracę. Pojawianie się tego typu opinii jeszcze mocniej podkreśla potrzebę realizacji projektu. Z jednej strony konieczne jest wprowadzanie standardów pracy z wolontariuszami i edukowanie w tym zakresie organizatorów i wszystkich osób uczestniczących we współpracy z wolontariuszami. Z drugiej strony, jest to wyraźna potrzeba prowadzenia działań informacyjnych i kampanii społecznych przetwarzających



stereotypy dotyczące motywów zaangażowania w wolontariat i wskazania jakie korzyści, poza finansowymi, odnoszą sami wolontariusze.

Zauważalna jest mała liczba jednostek i instytucji miejskich angażujących w swoje działania wolontariuszy bądź rozwijających projekty wolontariatu pracowniczego. Jednostki te mają potencjał przygotowania ciekawej oferty wolontariatu ze względu na możliwość działania w przestrzeni publicznej miasta w miejscach i w formach, jakie często nie są dostępne innym podmiotom. Otwarcie tych miejsc na zaangażowanie mieszkańców może przynieść obu stronom, zarówno wolontariuszom jak i organizatorom, wymierne korzyści.

Analiza działań promocyjnych w zakresie zachęcania do wolontariatu uwiadcza brak w ostatnich latach efektywnych, zauważalnych i kojarzonych kampanii społecznych zachęcających do tego typu działań. Ostatnia z nich, ogólnopolska kampania „Pomaganie wzmacnia”, realizowana była w roku 2008 z udziałem Mariusza Pudzianowskiego. Brak ambasadorów – rozpoznawalnych osób z życia publicznego, które wspierałyby i zachęcały do wolontariatu – nie sprzyja popularności i wzrostowi prestiżu tego rodzaju aktywności. Doświadczenia organizatorów wolontariatu wskazują także na szereg problemów związanych z organizacją i prowadzeniem działań wolontariackich. Są to problemy, z którymi spotykają się zarówno organizatorzy, jak i wolontariusze. Sytuacją zgłaszaną przez obie grupy jest brak jednego, najbardziej popularnego miejsca umożliwiającego znalezienie wolontariusza i oferty zaangażowania się. Wolontariusze zwracają także uwagę na często niską jakość pojawiających się ofert oraz ich małe zróżnicowanie.

Istotnym ograniczeniem, wskazywanym głównie przez osoby pracujące i posiadające rodziny, jest brak ofert wolontariatu, które zakładałyby stałe, ale mało czasochłonne zaangażowanie. W tym przypadku odpowiedzią powinien być rozwój wolontariatu pracowniczego i jego upowszechnianie bądź poszerzenie oferty wolontariatu o takie propozycje, które mogą opierać się na sporadycznym zaangażowaniu, poza godzinami pracy lub e-wolontariacie.

Z punktu widzenia Urzędu m.st. Warszawy jako organizatora wolontariatu pojawia się szereg utrudnień instytucjonalnych. Ciągłe ulepszany jest system sprawnego i szybkiego angażowania wolontariuszy oraz regulowane są kwestie pozyskiwania świadczeń i organizacji pracy dla wolontariuszy. Urząd m.st. Warszawy od 2011 roku był organizatorem wielu wolontariatów, zarówno podczas wydarzeń w przestrzeni miejskiej jak i tych wspierających poszczególne działania samorządu (np. Budżet Partycypacyjny). Każdy kolejny projekt to doświadczenie i dbałość o rozwój i profesjonalizację Urzędu jako organizatora. Trwają też prace nad wprowadzeniem programu wolontariatu pracowniczego w Urzędzie m.st. Warszawy. Jednym z zadań realizowanych w ramach projektu przez Zespół ds. wolontariatu jest optymalizacja koniecznych procedur.

Szczególną uwagę należy zwrócić na to że brakuje konkretnych ofert zaangażowania, które Urząd m.st. Warszawy może zaproponować wolontariuszom kończącym pracę przy dużym wydarzeniu.

Powyższe trudności i oczekiwania wskazują na potrzebę opracowania i wdrożenia w stolicy projektu, który zapewniłby kompleksową ofertę dla rozwoju wolontariatu w Warszawie. Tym bardziej, że stolica dysponuje mocnymi podstawami do rozwoju zaangażowania społecznego swych mieszkańców: koncentracja w stolicy biznesu, który rozwija programy wolontariatu pracowniczego, funkcjonowanie w strukturach Urzędu Miasta Centrum Komunikacji Społecznej, powołanie Komisji Dialogu Społecznego, nowatorski w skali kraju program: Stołeczne Centrum Współpracy Obywatelskiej, działalność doświadczonych ogólnopolskich organizacji infrastrukturalnych wspierających wolontariat. Jest to niepodważalny kapitał ludzki i kapitał społeczny, który warto i należy wykorzystać dla społecznego rozwoju stolicy.

5. Cele projektu

Poprzez rozwój wolontariatu miejskiego rozumie się działania skierowane do trzech grup odbiorców:

- Warszawiacy, w tym wolontariusze,
- Organizatorzy wolontariatu,
- Otoczenie wolontariatu.

Chcąc kreować rozwój wolontariatu miejskiego, należy wpływać na każdy z powyższych obszarów. Cele główne projektu wyznaczone zostały przez zespół przygotowujący projekt z myślą o powyższych obszarach. Zostały one określone na podstawie wiedzy i doświadczenia członków zespołu oraz nieznacznie zmodyfikowane na potrzeby aktualizacji treści projektu. Badania ilościowe i jakościowe dotyczące wolontariatu w Warszawie nie stanowią wystarczającego źródła dla jednoznacznego wnioskowania o potrzebach jednostek i podmiotów zaangażowanych w wolontariat. Poniższe cele są jednak zgodne z wynikami tychże badań.

Cel strategiczny

Zwiększenie liczby mieszkańców, osób pracujących, uczących się i przebywających w Warszawie zaangażowanych w działania w obszarze wolontariatu, podniesienie jakości współpracy organizatorów wolontariatu z wolontariuszami oraz zwiększenie liczby i zakresu wsparcia podmiotów-organizatorów wolontariatu, tworzących przyjazne otoczenie dla rozwoju wolontariatu w mieście.



Tak sformułowany cel odnosi się do każdego z trzech głównych odbiorców projektu, tj. warszawiaków, w tym wolontariuszy; organizatorów wolontariatu i otoczenia wolontariatu.

Cele główne i operacyjne

I. Zwiększenie świadomości i zaangażowania mieszkańców Warszawy w wolontariat.

1. Podniesienie prestiżu wolontariatu wśród mieszkańców Warszawy.
2. Zwiększenie udziału różnych grup społecznych i wiekowych w wolontariacie.
3. Ułatwienie dostępu do oferty wolontariatu na terenie Warszawy.

II. Stworzenie systemu wsparcia dla wolontariuszy.

1. Stworzenie systemu kształcenia wolontariuszy w organizacjach.
2. Wzmocnienie tożsamości i poczucia wspólnotowości wolontariuszy.

III. Podniesienie kompetencji i wzmocnienie podmiotów organizujących wolontariat w Warszawie.

1. Stworzenie systemu wsparcia dla organizatorów wolontariatu.
2. Upowszechnianie i wdrażanie standardów organizacji wolontariatu.
3. Rozwój wolontariatu w strukturach Urzędu Miasta i instytucjach miejskich.

Mieszkańcy – aktywni wolontariusze jak i osoby, które zostaną zachęczone do tego rodzaju aktywności społecznej staną się otwarci na nowe doświadczenia i ludzi wokół siebie. Nauczą się działać wspólnie na rzecz miejskiej przestrzeni. Wolontariat miejski dzięki różnorodnej ofercie da mieszkańcom możliwość działania, zdobywania nowych kompetencji oraz rozwijania swoich pasji i talentów. Uczestnictwo w działaniach wolontariackich wpłynie na lepsze samopoczucie i zadowolenie z życia, wolontariusze będą mieli poczucie wpływu, dokonywania realnej zmiany i bezpośredniego uczestnictwa w ważnych z ich punktu widzenia działaniach.

Miasto wspierając wolontariat umacnia zarówno organizacje pozarządowe, instytucje miejskie, jak i sektor biznesowy, które są **organizatorami wolontariatu** i bezpośrednio współpracują z wolontariuszami. Dzięki podniesieniu kompetencji organizatorów wolontariatu zwiększy się i poprawi jakość usług i ofert edukacyjnych, kulturalnych oraz sportowo-rekreacyjnych, które będą kierowane do mieszkańców. Poziom zadań proponowanych wolontariuszom zależeć będzie od kompetentnych i otwartych organizacji/instytucji, które potrafią zarządzać wolontariuszami, ich umiejętnościami i czasem. Dzięki organizatorom wolontariatu możliwe będzie budowanie inspirującego środowiska współpracy dającego możliwość wymiany doświadczeń oraz nabywania nowych kompetencji przez wolontariuszy i organizatorów.

Otoczeniem wolontariatu możemy nazwać wszystkie podmioty, które w sposób pośredni biorą udział we współpracy z wolontariuszami, same nie będąc organizatorami wolontariatu. Ich działania mogą wpływać na sytuację poszczególnych organizatorów, a także samych wolontariuszy. Do otoczenia wolontariatu możemy zaliczyć np.: inicjatywy lokalne, formalne lub nieformalne grupy działające społecznie, podmioty zaangażowane we współpracę z organizatorami wolontariatu (np. sponsorów angażujących się w projekty związane z wolontariatem). Między innymi w otoczeniu wolontariatu należy szukać potencjalnych partnerów dla działań projektu.

Przy kreowaniu rozwiązań wspierających organizatorów wolontariatu należy mieć na uwadze, że Miasto ma bezpośredni wpływ jedynie na nieliczne podmioty należące do tej grupy. Ma bezpośrednie przełożenie na Biura Urzędu oraz jednostki im podległe, pośredni wpływ wywiera zaś na urzędy dzielnic oraz instytucje jedynie częściowo z nim powiązane. Zdecydowana większość organizatorów wolontariatu to jednostki nie podległe Miastu, a co za tym idzie Urząd m.st. Warszawy może jedynie proponować i promować pewne rozwiązania.

6. Realizacja celów projektu

Działania określono bezpośrednio w odniesieniu do wskazanych celów. Taka konstrukcja ma usprawnić ich organizację i realizację. Tworzy jasny podział zadań pomiędzy realizatorów i pozwala na bardzo szczegółowe doprecyzowanie konkretnych aktywności i podejmowanych działań.

6.1. Cel I: Zwiększenie świadomości i zaangażowania mieszkańców Warszawy w wolontariat

1. Podniesienie prestiżu wolontariatu wśród mieszkańców Warszawy

Realizacja działań w ramach tego obszaru służy zmianie wizerunku wolontariatu i wolontariusza wśród mieszkańców Warszawy. Podniesienie prestiżu to nie tylko zmiana standardowego postrzegania, ale także zapewnienie zrozumienia i dostarczenie wiedzy o możliwościach i różnorodności form wolontariatu. Wszystkie realizowane w tym obszarze działania dzięki spójności i koordynacji mają zaowocować zbudowaniem silnej marki warszawskiego wolontariatu.

Działania podejmowane dla realizacji tego celu to:

Kampania społeczna – zaplanowane, spójne, koordynowane i prowadzone w sposób ciągły działania pokazujące ideę wolontariatu opartą o skojarzenia z aktywnością i użytecznością.

Kampania społeczna powinna obejmować swoim zasięgiem całość m.st. Warszawy i gwarantować dotarcie do różnych wskazanych grup odbiorców.



Jej celem jest zmiana postaw mieszkańców Warszawy oraz finalnie zaangażowanie się w działalność wolontariacką na terenie stolicy. W pierwszym etapie ma na celu zmianę sposobu myślenia i postrzegania wolontariatu. Głównym zadaniem jest zmiana wizerunku i dominujących skojarzeń wolontariatu z pomocą społeczną i działaniem na rzecz potrzebujących osób. Twórcom projektu zależy na pokazaniu wolontariatu jako szansy na bycie aktywnym w jednocześnie mądry, satysfakcjonujący i pożyteczny sposób. W tym ujęciu wolontariat to propozycja spędzenia wolnego czasu w stolicy; to jedna z ofert aktywności społecznych, które Warszawa wspólnie ze swoimi różnorodnymi partnerami tworzy dla swoich mieszkańców.

Kampania społeczna to działanie z dużym potencjałem i możliwościami jeśli chodzi o zastosowane przy jej realizacji narzędzia. Ze względu na ten potencjał możliwe jest zaangażowanie partnera zewnętrznego (biznesowego) w udział w niej i wsparcie działań.

Zarówno działania promocyjne jak i kampania społeczna powinny być prowadzone z uwzględnieniem możliwie wszystkich grup społecznych i wiekowych za pośrednictwem różnorodnych narzędzi. Szczegółowe planowanie działań powinno być realizowane w odniesieniu do harmonogramu całego projektu.

Ze względu na konieczność zachowania spójności działań prowadzonych w ramach promocji oraz kampanii społecznej, realizacja tych dwóch części projektu powinna zostać powierzona jednemu podmiotowi. Podmiot ten powinien oprócz spójności gwarantować też ich stałość.

W kontekście działań promocyjnych i kampanii społecznej możemy mówić także o potrzebie koordynacji spójności warstwy wizerunkowej całości działań prowadzonych w ramach projektu. Zadanie to powierzone zostanie koordynatorowi projektu.

Działania promocyjne w projekcie rozumiane są bardzo instrumentalnie. Ich celem jest promocja logotypu i adresu strony internetowej oraz samego projektu wolontariatu miejskiego, nie zaś jego konkretnych działań.

Popularyzacja logotypu i strony internetowej pozwalają na przyciągnięcie osób do źródła informacji nt. tego, co w kontekście wolontariatu dzieje się w Warszawie oraz da szansę znalezienia zarówno możliwości zaangażowania się do udziału w różnorodnych przedsięwzięciach.

Działania promocyjne powinny być oparte w dużej mierze o działania o szerokim zasięgu i prowadzone na dużą skalę. Powinny one być mocnym uzupełnieniem wszystkich działań prowadzonych w kontekście promocji i informacji o wydarzeniach, akcjach i podprojektach realizowanych w ramach projektu „Ochotnicy warszawscy”, także tych skierowanych bezpośrednio do organizatorów wolontariatu.

W ramach działań promocyjnych powinny być realizowane także dedykowane małe akcje, aktywności miejskie, działania w przestrzeni miejskiej, w mediach społecznościowych, uzupełniające swoją formą pozostałe, obejmujące szeroką promocję lub informację nt. merytorycznych działań projektu. Zaangażowanie do działań wolontariackich na terenie Warszawy znanych i lubianych osób, np. aktorów, muzyków, sportowców, może wzmocnić pozytywny przekaz i skojarzenia oraz pomóc w zaangażowaniu i udziale mediów.

Istotnym elementem z pogranicza budowania marki projektu i działań promocyjnych jest dbałość o odpowiednią promocję i informację nt. samego projektu – w działaniach rozwijających system wolontariatu miejskiego inicjowanych i prowadzonych w różnorodnych partnerstwach przez m.st. Warszawa. Te działania to także promocja założeń projektu wśród organizatorów wolontariatu i liderów w organizacjach.

Działania zapisane w dokumencie, realizowane systematycznie w wyznaczonych obszarach, z dobrze funkcjonującego, stale rozwijanego, promowanego i w zaplanowany sposób komunikowanego projektu stworzą rozpoznawalny produkt – system wolontariatu miejskiego utożsamiany bezpośrednio z Warszawą i posiadający swoją własną markę.

Poprzez **markę wolontariatu miejskiego** rozumie się symbol, który jest kluczowym elementem tworzenia wizerunku projektu, nośnikiem ideologii związanej z wolontariatem, wyznacznikiem przynależności do danej grupy – społeczności wolontariuszy i poprzez to staje się elementem budującym tożsamość. Marka „Ochotnicy warszawscy” posiada także swoją identyfikację wizualną. Powinna ona tworzyć jasne skojarzenia zarówno z istotą wolontariatu, ale także ze zjawiskiem typowym dla Warszawy i pozytywnie utożsamianym przez jej mieszkańców. W tym ujęciu marka wolontariatu miejskiego jest czynnikiem sprzyjającym integracji mieszkańców. Jej promocja i komunikacja w bezpośredni sposób wpływa także na wizerunek Urzędu Miasta i samorządu.

Kreowanie marki i zarządzanie nią powinno być procesem zaplanowanym, zintegrowanym i komplementarnym z innymi działaniami projektu. Za proces ten powinni odpowiadać wszyscy realizatorzy i partnerzy projektu.

Dzięki swoim specyficznym i bardzo różnorodnym właściwościom marka może być wykorzystywana do realizacji różnego rodzaju celów i zadań. Dwa główne obszary w rozwoju projektu, dla których stanie się przydatnym narzędziem, to sfera organizacyjna i społeczna. Organizacja i rozwój projektu będą wymagać prowadzenia działań komunikacyjnych i promocyjnych; mogą one zarówno budować markę jak i ją wykorzystywać. Marka stanowi także o wartości promocyjnej i wizerunkowej projektu (która może być nawet konkretnie wyceniana). W tym kontekście może być wykorzystywana jako czynnik zachęcający do przystąpienia do projektu potencjalnych partnerów



biznesowych lub instytucjonalnych. Angażowanie partnerów otwiera kolejne możliwości działań komunikacyjnych oparte o mechanizmy aliansów marketingowych w działaniach komunikacyjnych i promocyjnych zarówno partnera jak i „Ochotników warszawskich”.

Marka „Ochotników warszawskich” powinna być również wykorzystywana do osiągania celów związanych z rozwojem aktywności społecznej. Jest nośnikiem wartości, przekonań, poparcia dla określonych zachowań. Dzięki temu może być narzędziem promocji działalności wolontariackiej oraz postaw otwartych na bezinteresowność, aktywność, pomoc innym lub działanie na rzecz np. swojego otoczenia. Stanie się także jednym z działań w mieście, które zarówno pośrednio jak i bezpośrednio wpływać będą na integrację jego mieszkańców.

Marka może być także postrzegana jako powszechnie funkcjonująca opinia na temat danego zjawiska, produktu, itp. Z tego punktu widzenia, mając na uwadze osiągnięcie celów wyznaczonych w projekcie, kluczowy jest świadomy i systematyczny rozwój marki na każdym z etapów działań.

2. Zwiększenie udziału różnych grup społecznych i wiekowych w wolontariacie

Realizacja działań w ramach tego obszaru służy przyciągnięciu do wolontariatu osób, które dotychczas sporadycznie podejmowały działania ochotnicze ze względu na specyfikę swojego życia codziennego czy sytuacji życiowej. Badania aktywności społecznej warszawiaków jasno pokazują, że osobami angażującymi się rzadziej są osoby pracujące czy osoby starsze. Młodzież szkolna to kolejna grupa, która objęta systemowym wsparciem może znacznie zwiększyć swój udział w różnego rodzaju działaniach wolontariackich.

Cel ten w projekcie jest realizowany pośrednio przez inne działania. Odpowiednio zaplanowane działania z obszaru kampanii społecznej, promocji czy komunikacji projektu pozwolą na dotarcie z informacją o działaniach, wolontariacie, idei projektu do możliwie szerokiej grupy odbiorców – mieszkańców, wolontariuszy lub organizatorów.

Poprzez swoją różnorodność i charakter wiele działań w projekcie zapewni udział różnych grup. Działania w projekcie, skierowane bezpośrednio do wskazanych grup społecznych to np. rozwój wolontariatu pracowniczego, wolontariat szkolny, promocja wolontariatu wśród młodzieży i seniorów oraz akcje wolontariatu rodzinnego lub wolontariat akcyjny, wybierany częściej przez osoby pracujące.

Dzięki tak szerokiemu spektrum nie tylko działań promocyjnych, ale też tych umożliwiających bezpośrednio zaangażowanie i zdobycie doświadczeń

w wolontariacie udział różnych grup społecznych i wiekowych w warszawskim wolontariacie będzie stale zwiększany.

3. Ułatwienie dostępu do oferty wolontariatu na terenie Warszawy

Realizacja działań w ramach tego obszaru służy uwidocznieniu i wypromowaniu ofert wolontariatu wśród warszawiaków. Jak wynika z badań i obserwacji organizatorów, wiele osób potencjalnie zainteresowanych wolontariatem nie wie, gdzie szukać odpowiedniej dla siebie oferty. W szumie komunikacyjnym i codziennym natłoku informacji, które sphywają do każdego człowieka (w zasadzie niezależnie od jego wieku czy sytuacji życiowej) oferta wolontariatu powinna być łatwa do znalezienia, szeroka, różnorodna i przystępna.

Działania podejmowane dla realizacji tego celu to:

Głównym działaniem w tym obszarze jest bieżąca administracja i rozwój portalu „Ochotnicy warszawscy”. Portal ma być centralnym miejscem dla warszawskiego wolontariatu. Funkcjonalności zarówno serwisu informacyjnego nt. wolontariatu, bazy wiedzy jak i portalu kojarzeniowego dla wolontariuszy i organizatorów to podstawowe formy jakie mają być zapewnione.

Poprzez odpowiednią promocję, działania informacyjne, ale przede wszystkim przez swoją ofertę wiedzy i informacji portal powinien stać się głównym miejscem, z którego będzie można czerpać wiedzę nie tylko nt. działań w projekcie „Ochotnicy warszawscy” ale także o szeroko rozumianym wolontariacie w Warszawie. Informacje powinny zawierać zarówno aktualności, jak i rozbudowaną bazę wszechstronnej wiedzy teoretycznej i praktycznej nt. wolontariatu. Część portalu funkcjonująca jako narzędzie łączące organizatorów i wolontariuszy powinna stale umożliwiać ten proces. Tematyczna wyszukiwarka ofert ma pomagać w jasnym i klarownym znalezieniu oferty. Stała współpraca administratorów ze wszystkimi użytkownikami – zarówno wolontariuszami jak i organizatorami – zapewni bezpieczne i profesjonalne łączenie ochotników z organizatorami. Ten element działań ma także znaczenie dla edukacji organizatorów, którym administratorzy portalu mogą pomóc w przygotowaniu pełnej i ciekawej oferty wolontariatu w ich organizacji czy instytucji.

W działaniach promocyjnych i informacyjnych projektu zostanie położony duży nacisk na promocję portalu internetowego, co zachęci wszystkich organizatorów wolontariatu (także tych rekrutujących wolontariuszy aktywnie przez swoje własne strony/aplikacji/systemy) do dbania o umieszczenie informacji o swojej rekrutacji także w portalu „Ochotnicy warszawscy”.

Znaczna część działań przedstawionych w projekcie powinna znaleźć swoje symboliczne miejsce właśnie w portalu internetowym, gdzie wolontariusz



zakładając profil, szuka możliwości działania, a organizator umieszczając profesjonalnie przygotowaną ofertę, poszukuje ochotników do wsparcia swoich działań. Portal „Ochotnicy warszawscy” został stworzony przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” ze środków Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji oraz m.st. Warszawy. Obecnie jest on własnością m.st. Warszawy. Rozwijane są jego poszczególne funkcjonalności oraz prowadzona jest bieżąca administracja techniczna i merytoryczna.

Jednocześnie z portalem internetowym prowadzony jest profil projektu na Facebooku. Ułatwienie dostępu do informacji o warszawskich ofertach wolontariatu jest jednym jego kluczowych zadań.

Upowszechnienie dostępu do informacji nt. możliwości zaangażowania się w wolontariat to także zadania stawiane przed tzw. pośrednictwem wolontariatu. Nawiązanie współpracy w tym zakresie z Miejscami Aktywności Lokalnej, prowadzenie inkubatorów wolontariatu, współpraca z organizacjami, które statutowo działają na rzecz rozwoju zaangażowania społecznego to tylko formy, które będą rozwijane i animowane w ramach projektu „Ochotnicy warszawscy”. Jest to działanie wymagające współpracy z lokalnymi środowiskami oraz organizacjami i powinno być poprzedzone analizą możliwości i potencjału poszczególnych obszarów m.st. Warszawa w zakresie działań wolontariackich.

Wszystkie opisane wyżej działania powinny być prowadzone równolegle z tzw. „rekrutacją organizatorów”. Podmioty administrujące portalem czy działające na rzecz „pośrednictwa wolontariatu” powinny stale zwiększać liczbę organizatorów wolontariatu, z którymi współpracują. Aktywne poszukiwanie organizatorów wolontariatu – podmiotów, instytucji i organizacji jest podstawą rozwoju systemu warszawskiego wolontariatu. Działanie to oprócz zwiększenia liczby ofert wolontariatu powinno zapewnić także ich różnorodność. Równolegle z działaniami mającymi na celu zwiększenie liczby ofert, powinna mieć miejsce stała praca z organizatorami mająca na celu dbanie o jakość oferty i realizację działań zgodnie z przyjętymi w projekcie „Ochotnicy warszawscy” standardami współpracy z wolontariuszami.

6.2. Cel II. Stworzenie systemu wsparcia dla wolontariuszy

1. System kształcenia wolontariuszy w organizacjach

Cel ten służy rozwojowi wolontariuszy, rozumianym zarówno jako przygotowanie ich do wolontariatu w konkretnej organizacji, czy instytucji (najczęściej sprofilowanej) jak i rozwojowi interpersonalnemu, ogólnorozwojowemu.

Realizacja tego celu opierać się będzie o działania:

- a) skierowane do wewnątrz indywidualnych organizatorów wolontariatu, przygotowujące wolontariuszy do realizacji zadań statutowych organizacji, uwzględniając przy tym specyfikę obszaru wolontariatu oraz charakter organizatora. Kształcenie w tym zakresie przygotowuje wolontariusza do pełnienia konkretnych zadań, szczególnie tych mieszczących się w zakresie zadań statutowych organizacji. Działania te zarazem będą sprzyjać podniesieniu potencjału organizacji pozarządowych;
- b) ogólne, bez szczególnego sprofilowania, rozwijające kreatywność wolontariuszy, ich umiejętności i zainteresowania. Pakiet szkoleń i warsztatów zakłada, że niezależnie od obecnego zaangażowania wolontariusza w konkretne działania wolontariackie, nowe umiejętności mogą zostać przez niego wykorzystane w późniejszym czasie u innego organizatora wolontariatu.

Działania skierowane do wolontariuszy wspierających konkretne fundacje i stowarzyszenia realizowane będą w oparciu o otwarte konkursy ofert dla organizacji pozarządowych na promocje i organizację wolontariatu, w tym kształcenie wolontariuszy na potrzeby działań statutowych. Konkursy te są ogłaszane przez Centrum Komunikacji Społecznej w trybie rocznym bądź wieloletnim. O charakterze kształcenia wolontariuszy decydują sami organizatorzy, zaś pakiet dodatkowych szkoleń ogólnych organizowany będzie przez podmiot zewnętrzny, który swą ofertę propagować będzie wśród wolontariuszy aktualnie zaangażowanych w wolontariat; oferta ta będzie kierowana również do tych, którzy w najbliższym czasie planują włączyć się w działania wolontariackie. Zakres oferty szkoleniowej opracowany zostanie przez Centrum Komunikacji Społecznej w oparciu o istniejące badania potrzeb organizatorów wolontariatu, jak również na podstawie indywidualnych rozmów przeprowadzonych z wolontariuszami i podmiotami organizującymi wolontariat. Promocją i nabór wolontariuszy na szkolenia odbywać się będzie za pośrednictwem portalu internetowego.

W większości organizacji i instytucji wśród wolontariuszy obecni są liderzy odpowiedzialni za organizację pracy grup wolontariackich. Osoby te warto dodatkowo przygotować do funkcji, którą pełnią. Tym bardziej, że osoba wyszkolona do zarządzania pracą grupy jest cenna dla kapitału społecznego Warszawy, nie tylko ze względu na wolontariat miejski, ale również szeroko rozumianą aktywność społeczną. W związku z tym opracowany zostanie system kształcenia liderów wolontariatu (Akademia Lidera Wolontariatu), który zakładać także będzie współpracę z absolwentami kursu. W ten sposób Warszawa wzbogaci się o sieć lokalnych liderów, których będzie można zaprosić do współpracy, nie tylko przy wolontariacie miejskim.



2. Wzmocnienie tożsamości i poczucia wspólnotowości wolontariuszy

Wspólnotowość jest rozumiana w projekcie jako przynależność do grupy, czyli do warszawskich wolontariuszy. Ma zostać zbudowana dzięki wspólnym i cyklicznym spotkaniom, wydarzeniom oraz widocznym i zaplanowanym działaniom w mieście pokazującym, że wolontariat jest w Warszawie obecny, naturalny i ważny. Mają one też za zadanie wypełnić ludźmi tworzoną przez realizatorów projektu przestrzeń dla wolontariatu w mieście, np. za pomocą działań promocyjnych. W ramach realizacji tego postulatu w Warszawie organizowane powinny być akcje z udziałem wolontariuszy, duże otwarte działania, do których zapraszani będą wszyscy mieszkańcy – obecni i potencjalni wolontariusze, organizacje, instytucje.

Przykładami podejmowanych w tym obszarze działań mogą być Festiwal Wolontariatu, wydarzenia wokół Międzynarodowego Dnia Wolontariusza, spotkania Ochotników z Prezydentem miasta lub Burmistrzami, konkursy i plebiscyty, w których będą mogli wziąć udział wolontariusze.

Ważnym zadaniem realizatorów projektu będzie dbanie o różnorodność i otwartość form działań, tak by mogły wziąć w nich udział osoby reprezentujące różne grupy wiekowe, społeczne czy stan zdrowia.

„**Warszawskość**” czyli poczucie tożsamości powinno być budowane w oparciu o działania pożyteczne dla miasta, jako przestrzeni. Mają one wzmocnić poczucie odpowiedzialności za wspólną przestrzeń rozumianą zarówno jako najbliższe otoczenie, podwórko, osiedle, ale także Warszawę jako całe miasto. Przykładem takich działań mogą być miejskie akcje wolontariackie organizowane pod hasłem „Zrób coś lepszego!”, w które będą mogli się zaangażować ochotnicy z rodzinami. Organizacja takich wydarzeń dzięki współpracy różnych podmiotów związanych formalnie z m.st. Warszawa pozwoli na osiągnięcie ogólnomiejskiego zasięgu i umożliwi działania w miejscach w przestrzeni miejskiej, które na co dzień mogą nie być dostępne dla nieformalnych inicjatyw.

Odpowiednim działaniem realizującym potrzebę wzmocnienia tożsamości i wspólnotowości warszawskich ochotników może być także system grantowy. Umożliwi on chętnym pozyskanie wsparcia finansowego na swoje zaplanowane, prowadzone we współpracy np. z organizacją pozarządową działania angażujące sąsiadów, znajomych lub rodzinę. Organizacja takiego systemu grantowego wymaga współpracy i konsultacji z mechanizmem inicjatywy lokalnej funkcjonującym obecnie w m.st. Warszawa.

Warszawskość i wspólnotowość osiągnięta może zostać również dzięki organizacji warszawskiego systemu doceniania wolontariuszy. Będzie miał on także za zadanie motywować i doceniać ochotników angażujących się w działania

„pożyteczne” na rzecz stolicy. Istotne jest, by system ten skierowany był do ludzi, nie organizacji.

System ma wykorzystywać różnorodne formy działania, a wiodącymi byłyby: program lojalnościowy/benefitowy oraz wydarzenia integrujące i spotkania z władzami miasta. Organizując system chcemy, by poszczególne jego elementy/działania docierały do wolontariuszy zarówno bezpośrednio, jak również za pośrednictwem organizatorów wolontariatu, bowiem to przede wszystkim oni wiedzą, którzy wolontariusze wyróżniają się spośród wszystkich ochotników. Należy dołożyć wszelkich starań, by nie doprowadzić do sytuacji, gdzie głównym motywem zaangażowania się w wolontariat będzie chęć skorzystania z systemu doceniania.

Projekt zakłada opracowanie zasad premiowania wolontariuszy różnego rodzaju nagrodami lub przywilejami w zależności od np. liczby przepracowanych godzin wolontariackich. Działanie to ma na celu podtrzymanie relacji z wolontariuszami i zachęcenie do kolejnych aktywności. Program lojalnościowy jest także elementem budowania wizerunku projektu, jak i partnerów biorących w nim udział. Może odegrać rolę narzędzia przyciągającego sektor prywatny i biznes do włączania się w różnym charakterze w działania wolontariatu miejskiego. Program lojalnościowy powinien posiadać scentralizowany system gromadzenia informacji o aktywności wolontariuszy, dzięki któremu można precyzyjnie i według ustalonych zasad przyznawać punkty wolontariuszom.

6.3. Cel III. Podniesienie kompetencji i wzmocnienie podmiotów organizujących wolontariat w Warszawie

1. Stworzenie systemu wsparcia dla organizatorów wolontariatu

Realizacja działań w ramach tego obszaru służy zwiększeniu liczby podmiotów mądrze organizujących wolontariat, kształceniu organizatorów wolontariatu, w tym koordynatorów oraz szeroko rozumianemu rozwojowi organizatorów wolontariatu.

Działania realizowane w systemie wsparcia skierowane będą zarówno do podmiotów mających już doświadczenie w wolontariacie, jak i do potencjalnych organizatorów wolontariatu, którzy zostaną wyłonieni na podstawie różnorodnych badań ilościowych i jakościowych.

Przewidujemy dwie podstawowe formy współpracy z organizatorami wolontariatu:

- indywidualną,
- grupową.



Pierwsza z nich, wynika z dotychczasowych rozmów z wybranymi organizacjami pozarządowymi i instytucjami. Przeważająca większość koordynatorów zasygnalizowała, że brakuje im indywidualnego coachingu, polegającego na stałym kontakcie z coachem, który z jednej strony będzie stymulował działania rozwijające wolontariat u danego organizatora wolontariatu, z drugiej zaś będzie otwarty na bieżące potrzeby i oczekiwania koordynatora wolontariatu. Tego typu wsparcie może być szczególnie istotne dla podmiotów rozpoczynających swą przygodę z wolontariatem, jak również tych organizacji i instytucji, które zgłaszają jakiś problem w funkcjonowaniu wolontariatu, jednak nie potrafią samodzielnie sobie z nim poradzić.

W ramach indywidualnego wsparcia organizatorzy będą mogli również skorzystać z punktów konsultacyjnych, gdzie otrzymają informację m.in. o prawnych aspektach organizacji wolontariatu, wskazówkach, jak krok po kroku zorganizować wolontariat w swojej organizacji czy instytucji, jak należy współpracować z wolontariuszami (standardy współpracy). Z założenia punkty konsultacyjne mają być miejscem, gdzie spotykać się będą potrzeby organizatorów i wolontariuszy, tzn. wolontariusze będą mogli przyjść i zgłosić swoją chęć udziału w wolontariacie, zaś organizatorzy będą mogli skorzystać ze wsparcia i zgłoszonych wolontariuszy. Rolą punktu będzie zatem również sieciowanie i łączenie wolontariuszy i organizacji pozarządowych i instytucji. Grupowa forma wsparcia to wszystkie te działania, które będą jednocześnie skierowane do większej grupy koordynatorów lub organizatorów wolontariatu. W ramach grupowych działań planuje się organizację:

- szkoleń dla zainteresowanych, zarówno prowadzonych metodą bezpośrednią i e-learningową,
- spotkań tematycznych skoncentrowanych wokół jednego problemu/zagadnienia,
- warsztatów i konferencji sieciujących polegających na integracji środowiska organizatorów wolontariatu i wymianie dobrych praktyk.

Tematy szkoleń, spotkań tematycznych, warsztatów i konferencji sieciujących zostaną opracowane na podstawie spotkań z organizatorami wolontariatu i analizy badań, które zostały już przeprowadzone w tym temacie.

2. Wprowadzenie i upowszechnienie standardów

Działania w tym obszarze realizują cel „Upowszechnianie i wdrażanie standardów organizacji wolontariatu”. Cel ten służy przede wszystkim podniesieniu jakości organizacji wolontariatu w Warszawie, a także ujednoczeniu wytycznych dla organizatorów wolontariatu.

Przez standardy współpracy organizacji z wolontariuszami rozumie się zasady, które gdy zostaną spełnione, gwarantują przyjazne i uczciwe podejście do

wolontariuszy, ale także zgodność z zapisami ujętymi w Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Standardy współpracy z wolontariuszami będą wdrażane przede wszystkim poprzez:

1. Promowanie standardów wśród organizacji rejestrujących się na portalu internetowym, gdzie zachęcać będziemy organizatorów do rzetelnego informowania o ofercie wolontariatu, podpisywania porozumień o współpracy oraz podziękowań wolontariuszom w formie certyfikatów/referencji.
2. Wprowadzenie przestrzegania standardów przez organizacje pozarządowe, które otrzymują dofinansowanie na kształcenie wolontariuszy na potrzeby statutowe organizacji pozarządowych ze środków miejskich.
3. Przykład własny Urzędu m.st. Warszawy – podczas współpracy z podmiotami zewnętrznymi przy realizacji wolontariatu przy okazji dużych imprez.
4. Publikacje i kolportaż dobrych praktyk współpracy Urzędu m.st. Warszawy z wolontariuszami oraz standardów współpracy z wolontariuszami.

Istotne jest również, by pamiętać o standardach współpracy przy realizacji każdego innego celu w ramach projektu. Dążymy bowiem do sytuacji, gdy upowszechnianie i wdrażanie standardów będzie odbywało się samoistnie, podczas każdego działania „Ochotników warszawskich”.

Spośród doświadczonych organizatorów warszawskiego wolontariatu planuje się wyłonienie tych, które swą wiedzę i doświadczenie będą dzielili z mniej doświadczonymi organizacjami. Na potrzeby projektu określono ich mianem ambasadorów, którzy wzorcowo współpracując z wolontariuszami działają zgodnie z wysokimi standardami. Podmioty zaproszone do roli „ambasadorów” w projekcie „Ochotnicy warszawscy” w naturalny sposób staną się przykładem tego, jaką postać może przybierać wolontariat. Rolą realizatorów projektu jest znalezienie i współpraca z takimi organizatorami, bowiem jedynie poprzez zaangażowanie ambasadorów możliwe będzie upowszechnianie standardów na skalę ogólnowarszawską.

Zarówno podmioty mające za zadanie udzielanie porad, wsparcia i konsultacji dla organizatorów jak i indywidualne osoby zapraszane do współpracy w charakterze ambasadorów powinny być dobierane szczególnie starannie z dużym naciskiem na autorytet, którym cieszą się w środowisku warszawskich organizacji pozarządowych i/lub instytucji, chęć dzielenia się doświadczeniem i pracą na rzecz rozwoju warszawskiego wolontariatu.

Pamiętając o zadaniu, które postawione jest przed projektem, a które dotyczy zmiany wizerunku wolontariatu, pokazaniu jego różnorodności i odejściu jedynie od hasła „pomoc” na rzecz działań, które można opisać jako „pożyteczność”, realizatorzy projektu muszą dbać o jak największą różnorodność organizacji – ambasadorów.

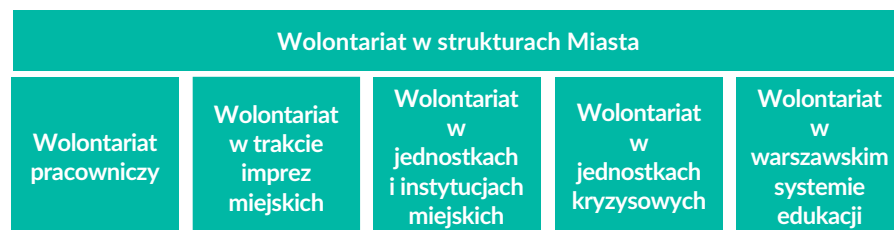


Upowszechnianie standardów powinno również dotyczyć kadry zarządzającej i innych osób, które w danej instytucji pracują wspólnie z wolontariuszami lub osobami, które poprzez swoją funkcję i możliwość podejmowania kluczowych dla organizacji czy instytucji decyzji, mogą mieć wpływ na kształt i zakres współpracy z ochotnikami.

Załącznik nr 1 do projektu zawiera standardy współpracy z wolontariuszami wypracowane na potrzeby projektu przez Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu i Fundację Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”. Powinny być one podstawą, na której opierać będą swoje działania realizatorzy i w zgodzie z którą rozwijany będzie wolontariat w Warszawie. W miarę potrzeb i zmieniającej się sytuacji standardy mogą być modyfikowane i uszczegóławiane (np. w obszarach komunikacji z wolontariuszami, organizacji pracy i jakości zadań), tak aby lepiej spełniały swoje zadanie.

3. Wolontariat w strukturach Urzędu Miasta i instytucjach miejskich

Działania w tym obszarze realizują cel III.3 „Rozwój wolontariatu w strukturach Urzędu Miasta i instytucjach miejskich”. Wolontariat w strukturach miasta służy rozwojowi miejskich podmiotów organizujących wolontariat oraz uatrakcyjnieniu istniejącej w Warszawie oferty wolontariatu. Jest to również odpowiedź na potrzeby wolontariuszy, którzy bardzo interesują się możliwością poznania miejskich instytucji.



Źródło: opracowanie własne

Rozwój wolontariatu miejskiego w Warszawie to także aktywność budowana w ramach struktur miejskich, czyli wolontariat pracowniczy urzędników, wolontariat w biurach i urzędach dzielnic, podczas imprez miejskich, organizacja wolontariatu w sytuacjach kryzysowych, wolontariat w warszawskim systemie oświaty i instytucjach miejskich.

Od 2015 roku w Urzędzie m.st. Warszawy prowadzone są prace nad stworzeniem i rozwojem **systemu wolontariatu pracowniczego**. Założeniem organizacji wolontariatu pracowniczego w Urzędzie będzie rozwój pracowników poprzez realizację działań wolontariackich na rzecz różnorodnych grup społecznych,

wiekowych, w różnych obszarach życia społecznego m.st. Warszawy. Wolontariat pracowniczy wynika z potrzeby pracowników jak i pracodawcy. Prace te będą kontynuowane, a wolontariat pracowniczy na stałe zostanie wpisany w funkcjonowanie Urzędu.

Organizacja wolontariatu podczas miejskich imprez i wydarzeń to obszar realizowany przez Urząd m.st. Warszawy od 2011 roku. Zadaniem realizatorów jest ciągły rozwój poprzez m.in. doskonalenie systemów rekrutacji i organizacji pracy wolontariuszy w Urzędzie m.st. Warszawy, a także poszerzenie oferty imprez, w które zaangażować można wolontariuszy. **Wsparcie rozwoju wolontariatu w jednostkach i instytucjach miejskich** powinno zostać poprzedzone szczegółową analizą ze względu na bardzo dużą liczbę i wielość rodzajów tych podmiotów. Wskazane zostaną te instytucje, które charakteryzują się potencjałem i formalnymi możliwościami rozwoju różnorodnych form wolontariatu. Analiza powinna wskazywać kierunki rozwoju i prowadzenia prac nad rozwojem wolontariatu w tych podmiotach i pomóc w określeniu sposobu i zakresu prowadzenia prac.

Zadaniem realizowanym w ramach rozwoju wolontariatu w strukturach miejskich jest także **przygotowanie systemu angażowania ochotników w działania związane z reagowaniem w sytuacjach kryzysowych**. Kluczowym aspektem jest określenie zasad i możliwego zakresu udziału ochotników w ww. działaniach, co pozwoli we współpracy z odpowiednimi jednostkami i służbami opracować spójny system działania. Masowe zgłoszenia chęci bezinteresownego wsparcia działań Urzędu m.st. Warszawy i służb podczas np. zagrożenia powodzią bądź w sytuacji masowego gromadzenia się ludzi (np. po katastrofie w Smoleńsku) nie powinny pozostać bez odzewu samorządu.

Założeniem **wolontariatu w warszawskim systemie oświaty** jest promocja idei wolontariatu od najmłodszych lat. Dzięki funkcjonującej już strukturze (Biuro Edukacji – Dzielnice – przedszkola, szkoły podstawowe, gimnazja i szkoły ponadgimnazjalne), a także stale rozwijanemu systemowi wsparcia dla nauczycieli, istnieją solidne podstawy umożliwiające systemowy rozwój wolontariatu szkolnego i wsparcie działających już Kół Wolontariatu.

Młodzi ludzie wskazują, iż **wolontariat w jednostkach administracji publicznej** jest dla nich wyjątkowo atrakcyjny, bowiem prócz zdobywanego doświadczenia umożliwi im poznanie funkcjonowania struktur miejskich. Praca wolontariuszy kojarzona jest przede wszystkim z organizacjami pozarządowymi. Nawiązanie współpracy z wolontariuszami pomoże urzędowi, jednostkom i instytucjom miejskim w bliższym kontakcie w mieszkańcami. Rozwój wolontariatu w ramach struktur miejskich powierzony jest Zespołowi ds. wolontariatu ze strony Urzędu Miasta. Realizacja cząstkowych działań może zostać zlecona podwykonawcom zewnętrznym, jednak przygotowanie założeń



powinno pozostać po stronie Urzędu m.st. Warszawy. Projekt rozwoju wolontariatu w ramach struktur miejskich powinien uwzględniać wszelkie standardy i rekomendacje ujęte w treści projektu wolontariatu miejskiego.

6.4. Podmioty odpowiedzialne za realizację działań

Lp.	Zadanie/działanie	Realizator	Potencjalny Partner
CEL I.			
Zwiększenie świadomości i zaangażowania mieszkańców Warszawy w wolontariat			
1. Podniesienie prestiżu wolontariatu wśród mieszkańców Warszawy.			
1.a.	Realizacja kampanii społecznej.	Urząd Miasta.	Partner biznesowy, NGO, instytucje miejskie.
1.b.	Prowadzenie działań promocyjnych.	Urząd Miasta.	Partner biznesowy, NGO, instytucje miejskie.
1.c.	Rozwój i zarządzanie marką „Ochotnicy warszawscy”.	Urząd Miasta.	Partner biznesowy, NGO, instytucje miejskie.
2. Zwiększenie udziału różnych grup społecznych i wiekowych w wolontariacie.			
2.a.	Cel realizowany pośrednio przez inne działania projektu, np. promocję i informację o projekcie, tworzenie różnorodnych ofert zaangażowania.	Urząd Miasta.	NGO, instytucje miejskie, partner biznesowy.
3. Ułatwienie dostępu do oferty wolontariatu na terenie Warszawy.			
3.a.	Administracja i rozwój portalu „Ochotnicy warszawscy”.	Urząd Miasta.	NGO.
3.b.	Działania komunikacyjne i promocyjne w mediach społecznościowych.	Urząd Miasta.	NGO.
3.c.	Pośrednictwo wolontariatu realizowane we współpracy z różnorodnymi podmiotami.	Urząd Miasta.	NGO, Miejsca Aktywności Lokalnej, instytucje miejskie.
CEL II.			
Stworzenie systemu wsparcia dla wolontariuszy			
1. Stworzenie systemu kształcenia wolontariuszy w organizacjach.			
1.a.	Otwarte konkursy ofert na realizację zadań dla organizacji pozarządowych.	Urząd Miasta, urzędy dzielnic.	
1.b.	Ogólnomiejski system szkoleń dla wolontariuszy, Akademia Lidera wolontariatu.	Urząd Miasta, NGO.	Instytucje miejskie.

2. Wzmocnienie tożsamości i poczucia wspólnotowości wolontariuszy.			
2.a.	Działania mające na celu stworzenie wspólnoty wolontariuszy w Warszawie.	Urząd Miasta, NGO.	Instytucje i jednostki miejskie, NGO, partner biznesowy.
2.b.	Działania mające na celu zbudowanie poczucia tożsamości, związku z Warszawą wolontariuszy w stolicy.	Urząd Miasta, NGO.	Instytucje i jednostki miejskie, NGO, partner biznesowy.
2.c.	System doceniania wolontariuszy.	Urząd Miasta, NGO.	Instytucje i jednostki miejskie, NGO, partner biznesowy.
CEL III.			
Podniesienie kompetencji i wzmocnienie podmiotów organizujących wolontariat w Warszawie			
1. Stworzenie systemu wsparcia dla organizatorów wolontariatu.			
1.a.	Grupowe wsparcie i kształcenie organizatorów wolontariatu.	Urząd Miasta, NGO.	Warszawska Rada Pożytku Publicznego, KDS, DKDS, partner biznesowy.
1.b.	Indywidualny system wsparcia i kształcenia organizatorów wolontariatu.	Urząd Miasta, NGO.	Warszawska Rada Pożytku Publicznego, KDS, DKDS.
2. Upowszechnianie i wdrażanie standardów organizacji wolontariatu.			
2.a.	Promowanie standardów wśród organizacji rejestrujących się na portalu internetowym.	Urząd Miasta, NGO.	
2.b.	Wprowadzenie przestrzegania standardów przez organizacje pozarządowe otrzymujące finansowanie lub dofinansowanie ze środków Urzędu m.st. Warszawy.	Urząd Miasta, urzędy dzielnic.	Warszawska Rada Pożytku Publicznego, KDS, DKDS.
2.c.	Przykład własny Urzędu m.st. Warszawy – podczas współpracy z podmiotami zewnętrznymi przy realizacji wolontariatu przy okazji dużych imprez.	Urząd Miasta.	
3. Rozwój wolontariat w strukturach Urzędu Miasta i instytucjach miejskich.			
3.a.	Przygotowanie i prowadzenie programu wolontariatu pracowniczego w Urzędzie m.st. Warszawy.	Urząd Miasta, Dzielnice, instytucje miejskie.	NGO, ekspert zewnętrzny.



3.b.	Rozwój wolontariatu w Urzędzie m.st Warszawy, instytucjach i jednostkach miejskich.	Urząd Miasta, Dzielnice, instytucje i jednostki miejskie.	NGO, ekspert zewnętrzny.
3.c.	Organizacja wolontariatu w trakcie imprez i wydarzeń miejskich.	Urząd Miasta, Dzielnice, instytucje i jednostki miejskie.	
3.d.	Wolontariat w sytuacjach kryzysowych.	Urząd Miasta, Dzielnice, instytucje i jednostki miejskie.	Służby porządkowe lub miejskie działające na terenie m.st. Warszawy.
3.e.	Wolontariat w warszawskim systemie oświaty.	Urząd Miasta, Dzielnice, instytucje i jednostki miejskie.	

6.5. Wskaźniki realizacji celów

Wskaźniki projektu, celów i rezultatów zostaną szczegółowo określone przez podmiot odpowiedzialny za ewaluację działań poszczególnych obszarów jak i całości projektu. Poniżej przedstawiono wskaźniki zaproponowane przez zespół opracowujący pierwotną wersję projektu. Przygotowane one zostały w oparciu o dostępną wówczas wiedzę nt. poziomu zaangażowania społeczno-wolontariackiego mieszkańców Warszawy. Poniżej przedstawione propozycje należy uzupełnić na etapie opracowywania koncepcji ewaluacji w oparciu o diagnozę z różnych dostępnych badań.

Lp.	Wskaźniki	Opis wskaźnika / Uwagi / Uszczegółowienie
CEL I. Zwiększenie świadomości i zaangażowania mieszkańców Warszawy w wolontariat		
1	% warszawiaków zaangażowanych społecznie w wolontariat.	Podział na grupy wiekowe: – poniżej 25 lat, – 26-35 lat, – 36-45 lat, – 46-55 lat, – powyżej 55 lat. Podział na grupy wiekowe – jak w badaniach wolontariatu Klon/Jawor. Zmianę wskaźnika możemy zakładać jedynie posiadając dane wyjściowe i odpowiedni horyzont czasowy. Przy uwzględnieniu wskaźnika należy brać pod uwagę inne programy (np. wolontariat WOŚP), które mogą na niego wpływać. UWAGA: sondaż nie jest najlepszym źródłem pozyskania danej informacji, chyba że projekt będzie realizowany bardzo szeroko i będzie projektem długofalowym. Przy spełnieniu tych warunków monitoring musi być realizowany w sposób ciągły.
2	% mieszkańców Warszawy uważających, że wolontariat jest zajęciem, z którego można być dumnym.	Badanie tego wskaźnika nie jest priorytetowe w pierwszych dwóch latach projektu. Źródło danych: pytania dotyczące wolontariatu można dopisać do badania „Barometr”. Cykl badania – V, X. Zmianę wskaźnika możemy zakładać jedynie posiadając dane wyjściowe i odpowiedni horyzont czasowy. Przy uwzględnieniu wskaźnika należy brać pod uwagę inne programy (np. wolontariat WOŚP), które mogą na niego wpływać.
3	Korzystanie z informacji o możliwościach zaangażowania.	Wejścia na stronę, liczba rozdanych materiałów informacyjnych, liczba zgłoszeń chętnych do pozyskania wolontariuszy, liczba zamieszczonych ofert wolontariatu.
4	Prowadzenie portalu internetowego projektu.	Liczba wejść na stronę, statystyki z portalu (w tym statystyki aktywności użytkowników), liczba zamieszczanych ofert wolontariatu, liczba profili wolontariuszy.



5	Średni czas zaangażowania wolontariuszy w działania prowadzone przez organizatorów wolontariatu/zmiana czasu zaangażowania wolontariuszy.	Badanie podstawowe pozwoli określić, ile czasu średnio angażują się wolontariusze. Dane te zostaną zestawione z innymi dostępnymi danymi dot. czasu zaangażowania w wolontariat. Badanie będzie dotyczyło zmiany czasu zaangażowania wolontariuszy.
6	Liczba przeprowadzonych spotkań informacyjnych, targów wolontariatu, konferencji, seminariów oraz liczba ich uczestników.	Monitoring projektu.
CEL II. Stworzenie systemu wsparcia dla wolontariuszy		
1	Badanie opinii wolontariuszy nt. jakości współpracy organizatorów. % wolontariuszy pozytywnie oceniających współpracę z organizatorami wolontariatu.	Wyniki ewaluacji poszczególnych projektów wolontariatów przedstawione przez organizatorów wolontariatu.
2	Uruchomienie systemu szkoleń. % nowych szkoleń względem stanu początkowego. Liczba wolontariuszy uczestniczących w oferowanych w projekcie szkoleniach. % wolontariuszy uczestniczących w szkoleniach oferowanych przez organizatorów wolontariatu. % organizatorów wolontariatu, którzy wprowadzili program szkoleń dla wolontariuszy.	Moment uruchomienia oferty szkoleniowej, poprzedzony badaniem potrzeb. Dane wyjściowe zostaną zebrane po pierwszym etapie uruchomienia systemu szkoleń. Jw.

3	Standardy współpracy z wolontariuszami. % organizacji posiadających i realizujących standardy zapewniania pakietu świadczeń dla wolontariuszy.	Monitoring projektu, sprawozdania końcowe z realizacją otwartego konkursu ofert na promocję i organizację wolontariatu.
4	Liczba wolontariuszy biorących udział w inicjatywach i działaniach mających na celu integrację wolontariuszy.	Monitoring projektu, sprawozdawczość organizatorów wydarzeń.
CEL III. Podniesienie kompetencji i wzmocnienie podmiotów organizujących wolontariat w Warszawie		
1	Jakość ofert wolontariatu. % organizacji posiadających certyfikat organizacji przyjaznej wolontariuszom.	Monitoring projektu, monitoring portalu ochotnicy.waw.pl .
2	Liczba koordynatorów wolontariatu/organizacji uczestniczących w szkoleniach dla organizatorów.	Monitoring projektu, sprawozdawczość organizatorów wydarzeń.
3	% pracowników Urzędu m.st. Warszawy angażujących się w wolontariat pracowniczy. Liczba pracowników Urzędu m.st. Warszawy angażujących się w wolontariat pracowniczy.	Dane z Biura Kard i Szkoleń.
4	% szkół, które wprowadziły do programu zajęć tematykę wolontariatu. % szkół angażujących się w akcje wolontariatu w Warszawie. Liczba szkół, w których funkcjonuje wolontariat szkolnych. % szkół, w których funkcjonuje wolontariat szkolny.	Monitoring projektu, sprawozdawczość ngo.



7. Zarządzanie projektem i jego rozwój

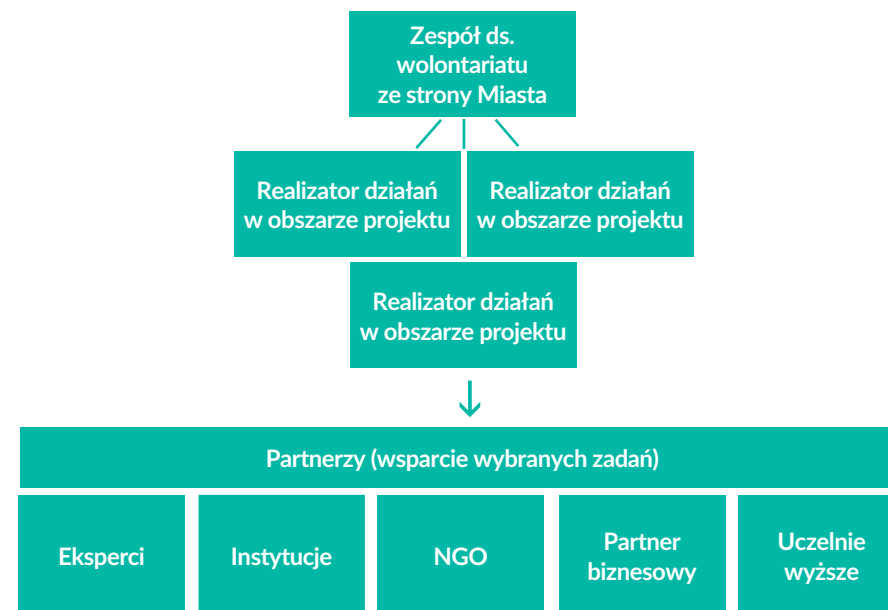
Za realizację i koordynację projektu „Ochotnicy warszawscy” odpowiadać będzie Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy, które na poszczególnych etapach angażować będzie podmioty zewnętrzne, w tym organizacje pozarządowe, instytucje, podmioty biznesowe, osoby prywatne. Wskazanie określonego typu wykonawcy odbywać się będzie w oparciu o szczegółowe opracowanie zakresu działań w każdym z obszarów, tak aby dane zadania zostały zrealizowane jak najlepiej. Od typu realizatora zależeć będzie sposób przekazania środków finansowych na działania. Wstępne założenia podziału realizatorów projektu zostały wskazane w rozdziale 6.8 Realizacja działań.

Właściwe zarządzanie projektem będzie opierać się o pracę Zespołu Koordynującego. Wyznacznikiem planowego i poprawnego prowadzenia prac będzie spójność prowadzonych działań i dążenie do stałego rozwoju każdego z obszarów w projekcie.

Istotnymi podmiotami i instytucjami, którym zaproponowana zostanie współpraca przy realizacji projektu wolontariatu miejskiego będą:

1. Biura Urzędu Miasta (Biuro Kadr i Szkoleń, Biuro Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Biuro Edukacji, Biuro Sportu i Rekreacji, Biuro Pomocy i Projektów Społecznych);
2. Ośrodki Pomocy Społecznej;
3. Instytucje kultury, sportu i rekreacji i pomocy społecznej;
4. Placówki wychowania pozaszkolnego;
5. Szkoły;
6. Biblioteki;
7. Organizacje pozarządowe;
8. Uczelnie wyższe;
9. Stołeczne Centrum Współpracy Obywatelskiej;
10. Urzędy dzielnic;
11. Partnerzy biznesowi.

Struktura zarządzania projektem



Źródło: opracowanie własne

Tak przygotowany system zarządzania opiera się o rdzeń, którym jest Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy, koordynujące i kierujące działaniami, współpracujące ściśle z realizatorami najważniejszych działań. **Zespół Koordynujący** – to przedstawiciele wszystkich realizatorów projektu pracujący pod przewodnictwem Zespołu ds. wolontariatu ze strony Urzędu Miasta. Odpowiada za realizację projektu zgodną z kierunkami wytyczonymi w przedstawionym dokumencie i dba o spójność realizacji poszczególnych obszarów i ich merytoryczną jakość. Zespół może zapraszać do współpracy przy realizacji projektu zewnętrznych partnerów (zarówno społecznych, instytucjonalnych jak i biznesowych). Ze względu na interdyscyplinarność projektu Zespół może wspierać się przy realizacji poszczególnych obszarów działań kontaktem z ekspertami w danych dziedzinach, w celu właściwego merytorycznego planowania działań.

Z uwagi na fakt, że poszczególne działania powierzane będą wybranym realizatorom w różnym czasie, Zespół powinien mieć formułę otwartą. Uzupełnienia i aktualizacje składu następować powinny wraz z bieżącymi zmianami zachodzącymi w realizacji projektu, przy założeniu stałego elementu, którym jest Zespół ds. wolontariatu ze strony Urzędu Miasta.



Zespół ds. wolontariatu ze strony Urzędu Miasta – przedstawiciele Urzędu m.st. Warszawy wskazywani przez Dyrektora Centrum Komunikacji Społecznej. Zespół pełni rolę głównego koordynatora i lidera prac Zespołu Koordynującego projekt. Do zadań Zespołu należy przede wszystkim opracowanie regulaminu pracy Zespołu Koordynującego, prowadzenie i dokumentowanie jego prac. Dodatkowo Zespół odpowiadać będzie za przygotowanie projektu rozbudowy wolontariatu pracowniczego w Urzędzie Miasta oraz wolontariatu w instytucjach miejskich, wolontariatu podczas imprez miejskich, planu angażowania wolontariuszy w sytuacjach kryzysowych, wolontariatu w warszawskim systemie oświaty oraz koordynację tych działań.

Zespół, na podstawie stałego monitoringu i działań ewaluacyjnych może podejmować decyzje o konieczności dostosowania kształtu, charakteru i zakresu podejmowanych działań w obszarach. Ze względu na nowatorskość i szeroki zakres projektu konieczna jest duża elastyczność w doborze form działania i możliwość ich bieżącego dostosowywania do potrzeb rozwijającego się w stolicy systemu wolontariatu miejskiego.

Eksperti – osoby/instytucje zapraszane do współpracy z Zespołem Koordynującym przy realizacji projektu wolontariatu miejskiego. Mogą doradzać zarówno w zakresie merytoryki projektu, jak i dziedzin związanych z jego realizacją, np. zarządzaniem, promocją, współpracą ze sponsorami, strategicznym planowaniem działań, monitoringiem i ewaluacją itd. Do ich zadań należy przede wszystkim wspieranie Zespołu Koordynującego poprzez udzielanie opinii i rad.

Partnerzy (wsparcie wybranych zadań) – podmioty, które mogą zostać zaproszone do współpracy przy realizacji bądź opiniowaniu projektu.

Partner biznesowy – podmiot działający komercyjnie, kładący w swojej działalności nacisk na społeczną odpowiedzialność. Powinien pełnić funkcje doradcze w projekcie (np. eksperci, wolontariat kompetencyjny), wspierające (finansowanie projektu) czy rozwojowe (innowacje, nowe pola do zagospodarowania, rozwiązywanie problemów społecznych przez wolontariat). Podmiot ten wspierać będzie realizację projektu bez ponoszenia korzyści finansowych. Wyklucza się udział wolontariatu miejskiego w firmowych, komercyjnych przedsięwzięciach podmiotów biznesowych. Współpraca ta winna mieć charakter transparentny, niebudzący wątpliwości co do zasadności jej podejmowania.

Zakłada się możliwość zmiany systemu zarządzania i doboru realizatorów działania i ich kompetencji, aby usprawnić osiągnięcie postawionych w projekcie celów (zmiana ta może obejmować także powrót do koncepcji zarządzania projektem przez wybrane, kompetentne i odpowiednio przygotowane organizacje pozarządowe).

7.1. Planowanie ewaluacji i monitoringu projektu

Projekt „Ochotnicy warszawscy” będzie podlegał systematycznemu monitoringowi oraz ewaluacji. Monitoring i ewaluacja projektu są ze sobą ściśle powiązane – dane uzyskane w trakcie monitoringu będą wykorzystane do analiz prowadzonych w ramach ewaluacji.

Monitoring będzie prowadzony z myślą o ocenie procesu wdrażania projektu. **Ewaluacja** będzie dokonywana z perspektywy trzech kryteriów: skuteczności, efektywności i trafności. Ocena skuteczności projektu polega przede wszystkim na stwierdzeniu, czy założone cele zostały osiągnięte. Ocena efektywności projektu w trakcie ewaluacji wewnętrznej będzie skupiała się na ocenie jakości zarządzania, w tym na zarządzaniu finansami i terminowości realizowanych zadań. Ocena trafności będzie polegała na ocenie, czy zaplanowane projekty przyczyniły się do rozwiązania zdiagnozowanych problemów. Na koniec realizacji projektu odbędzie się jego całościowa ewaluacja. Celem ewaluacji całego projektu będzie kompleksowa ocena jego rezultatów.

Bieżący monitoring projektu, a także szczegółowa ewaluacja zostaną przeprowadzone zarówno na poziomie całego projektu, jak i poszczególnych działań. Za ogólną ocenę realizacji projektu odpowiadać będzie Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy. Realizatorzy poszczególnych obszarów i zadań odpowiedzialni będą za zaplanowanie i przeprowadzenie monitoringu i ewaluacji zadań, które zostały im powierzone. Na zakończenie będą oni musieli dostarczyć Zespołowi ds. wolontariatu miejskiego odpowiedni raport podsumowujący proces monitoringu i ewaluacji swoich działań.

Przed uruchomieniem wszystkich obszarów działań należy przeprowadzić proces planowania ewaluacji i monitoringu na poziomie ogólnym projektu. Dlatego konieczne jest dokładne zaplanowanie działań projektu, spodziewanych rezultatów, celów, a także oddziaływań. Dobrze przeprowadzony proces planowania ewaluacji i monitoringu pozwoli określić najważniejsze elementy projektu, tzw. teorię projektu. Teoria projektu, poza ułożeniem sekwencyjnym działań, rezultatów, wyników, wpływu, jest miejscem referencyjnym dla każdej zmiany w projekcie. Definiuje ona nie tylko to, do czego dany projekt dąży, ale mówi również, jak chce osiągnąć swoje cele (działania, sposoby), weryfikuje słuszność ich założeń, a także określa wskaźniki ich realizacji.

W ramach monitorowania bieżących postępów w realizacji projektu i rozwoju wolontariatu miejskiego w Warszawie, zaplanowano następujące formy monitoringu:

- pisemne podsumowania podprojektów przygotowywane przez koordynatorów,
- systematyczne spotkania z koordynatorami działań,
- sprawozdania merytoryczne organizacji pozarządowych odpowiedzialnych za wdrażanie części działań w ramach projektu.



Z uwagi na fakt, że celem projektu „Ochotnicy warszawscy” jest zbudowanie ogólnomiejskiego systemu wolontariatu, istotne są także działania prowadzone przez dzielnice. W ramach monitoringu co roku zbierane będą wszelkie aktywności wolontariackie prowadzone przez dzielnice, tj. otwarte konkursy ofert na promocję i organizację wolontariatu, dzielnicowe akcje wolontariackie, wolontariat w instytucjach miejskich itd. Kwerendy te będą podsumowane spotkaniami z przedstawicielami dzielnic, na którym przedstawiane będą wyniki monitoringu.

Dodatkowo raz w roku odbywać się będą debaty/spotkania z wolontariuszami i organizatorami wolontariatu, podczas których uczestnicy będą mogli się wypowiedzieć nt. zmian i postępów, które zaszły w wolontariacie warszawskim w minionym roku. Powyższe formy mają charakter podsumowujący postępy w realizacji projektu, dlatego też przypisano im formułę coroczną.

Plan ewaluacji powinien zawierać duży element ewaluacji śródkresowej. Wyniki monitoringu i ewaluacja mid-term powinny być wykorzystane do modyfikacji projektu w kolejnych latach jego funkcjonowania oraz do planowania kolejnych edycji. Zakłada się możliwość zmiany systemu zarządzania i doboru realizatorów działania i ich kompetencji, aby usprawnić osiągnięcie postawionych w projekcie celów (zmiana ta może obejmować także powrót do koncepcji zarządzania projektem przez wybrane, kompetentne i odpowiednio przygotowane organizacje pozarządowe – obecnie to zadanie powierzone jest Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy).

Wstępna wersja narzędzi do monitoringu i ewaluacji zostanie zaplanowana do końca 2016 roku. Do prowadzenia bieżącej autoewaluacji i monitoringu całego projektu zaangażowany zostanie członek Zespołu ds. wolontariatu miejskiego (działającego w Centrum Komunikacji Społecznej), który ściśle będzie współpracował z Wydziałem Badań i Analiz Biura Marketingu Miasta. Część ewaluacji dotycząca oceny jakości i skuteczności projektu, a także jego poszczególnych komponentów zostanie zlecona firmie zewnętrznej.

7.2. Harmonogram

W ramach projektu zaplanowano pięć strategicznych etapów jego realizacji:

- Etap I (2016) – uruchomienie nowej wersji projektu
- Etap II (II poł. 2016-2017) – budowanie i wprowadzanie rozwiązań systemowych
- Etap III (2018) – ewaluacja śródkresowa i aktualizacja projektu
- Etap IV (2019) – Warszawa – miastem z funkcjonującym systemem wolontariatu
- Etap V (2020) – ewaluacja projektu i podjęcie kluczowych decyzji dotyczących przyszłego rozwoju „Ochotników warszawskich”.

Etap I – uruchomienie projektu, rok 2016

Powołanie podmiotów odpowiedzialnych za koordynację i realizację działań projektu. Rozpowszechnienie informacji o projekcie m.in. poprzez opublikowanie jego wersji papierowej i internetowej oraz zorganizowanie spotkań z adresatami projektu.

- Przygotowanie podprojektów w ramach wolontariatu w strukturach Urzędu m.st. Warszawy:
 - „Wolontariat pracowniczy”
 - „Wolontariat w trakcie imprez miejskich”
 - „Wolontariat młodzieżowy”
 - „Wolontariat w sytuacjach kryzysowych”
- Przygotowanie otwartych konkursów ofert na realizację wybranych działań w ramach projektu, np. upowszechnianie standardów, rozwój.
- Skoordynowanie projektu z działaniami innych Biur Urzędu m.st. Warszawy, uzgodnienia z koordynatorami tych działań dotyczące współpracy.
- Bieżący monitoring wdrażania projektu.

Etap II – wprowadzanie rozwiązań systemowych II poł. 2016-2017

W tym czasie zostanie uruchomiony zestaw projektów, w ramach których powstaną pilotażowe rozwiązania systemowe rozwijające wolontariat w Warszawie.

Uruchomiony zostanie także kanał informacji i komunikacji z obecnymi i potencjalnymi ochotnikami.

Rok 2016

W roku 2016 nastąpi ogólnowarszawska promocja projektu, skierowana zarówno do wolontariuszy, jak i organizatorów wolontariatu.

W tym roku planowane jest także włączanie do współpracy dzielnic i partnerów pozarządowych.

- Uruchomione zostaną kolejne podprojekty, m.in.:
 - „Wolontariat w sytuacjach kryzysowych”
 - „Budowanie wspólnoty i tożsamości wolontariuszy”
 - „Wprowadzenie i upowszechnienie standardów”
 - „Rekrutacja organizatorów wolontariatu”
 - „Rozwój organizatorów wolontariatu”
- Nawiązanie współpracy z Komisją Dialogu Społecznego ds. Organizacji Wspierających.
- Kontynuacja podprojektów rozpoczętych w roku ubiegłym.
- Bieżący monitoring wdrażania projektu, przygotowanie i upublicznienie rocznego raportu z monitoringu.



Rok 2017

W tym roku będą rozpoczęte wzmożone działania ukierunkowane głównie na powszechny rozwój oferty wolontariatu w Warszawie oraz systemu doceniania wolontariuszy. W tym celu planuje się:

- Kontynuację podprojektów rozpoczętych w roku ubiegłym, z założeniem dotarcia z nimi do większej liczby adresatów.
- Opracowanie systemu doceniania wolontariuszy i określenie możliwych sposobów wdrożenia.
- Konkurs na projekt zewnętrznej ewaluacji projektu.
- Bieżący monitoring wdrażania projektu, przygotowanie i upublicznienie rocznego raportu z monitoringu.

Etap III – ewaluacja śródkresowa i aktualizacja projektu

Rok 2018

W tym roku zaplanowana jest ewaluacja śródkresowa projektu, która pozwoli ocenić dotychczasowe działania realizowane w ramach projektu, ale także posłuży weryfikacji ogólnych założeń „Ochotników warszawskich”. W tym roku zostaną także wprowadzone ostatnie rozwiązania systemowe.

- Uruchomiony zostanie system doceniania wolontariuszy.
- Ewaluacja śródkresowa wdrażania projektu, sporządzenie i upublicznienie okresowego raportu z ewaluacji. Na podstawie wniosków z ewaluacji opracowana zostanie wspólnie z adresatami projektu propozycja aktualizacji treści.
- Budowanie współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Etap IV – Warszawa – miastem z funkcjonującym systemem wolontariatu

Rok 2019

Priorytetem tego etapu będzie kontynuacja działań rozpoczętych w latach ubiegłych oraz przygotowanie planu prac związanych z dalszym rozwojem „Ochotników warszawskich”. Zakłada się, że w roku tym w Warszawie funkcjonować będą stale narzędzia i mechanizmy wspierające wolontariat. Warszawa zaproponuje wymianę dobrych praktyk z miastami, które realizują innowacyjne rozwiązania w ramach wolontariatu.

Etap V – ewaluacja projektu i podjęcie kluczowych decyzji dotyczących przyszłego rozwoju „Ochotników warszawskich”

Rok 2020

W tym roku zaplanowana jest końcowa ewaluacja projektu, która pozwoli całościowo ocenić działania realizowane w ramach „Ochotników warszawskich”, ale także posłuży weryfikacji ogólnych założeń projektu. Będą trwały prace nad

określeniem przyszłości wolontariatu w Warszawie – czy wymagany będzie kolejny dokument zapewniający wsparcie wolontariatu, czy będzie on na tyle silny, że stanie się naturalnym elementem życia społecznego warszawiaków? By ocenić rezultaty projektu będą zorganizowane podsumowujące debaty z udziałem wolontariuszy i organizatorów wolontariatu.

W roku 2020 planuje się:

- Debaty na temat wyników ewaluacji;
- Podsumowania działań w formie imprez i eventów;
- Warszawskie Forum Wolontariatu podsumowujące zmiany, które zaszczyt dzięki realizacji projektu.

8. Finansowanie i tryb realizacji projektu.

Realizacja projektu będzie odbywać się trzema ścieżkami:

- za pośrednictwem organizacji pozarządowych wyłonionych na drodze otwartego konkursu ofert;
- za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych (osób prywatnych i firm), którym zlecone zostaną usługi i zadania;
- za pośrednictwem Urzędu Miasta, gdzie za koordynację i realizację będzie odpowiadać Centrum Komunikacji Społecznej.

Środki finansowe przeznaczone na realizację poszczególnych obszarów projektu przez organizacje pozarządowe (wyłonione na drodze otwartych konkursów ofert) zostaną zabezpieczone w budżecie Centrum Komunikacji Społecznej w perspektywie do 2020 roku w kwocie 400 tys. zł na każdy rok począwszy od 2016 roku (kwota ta nie uwzględnia środków przeznaczonych na realizację zadań w ramach otwartego konkursu ofert na promocję wolontariatu i kształcenie wolontariuszy na potrzeby działań statutowych organizacji). Finansowanie zakłada możliwość pozyskania przez realizatorów projektu dodatkowych środków finansowych pochodzących ze źródeł zewnętrznych (granty, partnerstwa, sponsoring).

W ramach realizacji zadań Urzędu Miasta, będą ponoszone poniższe kategorie kosztów:

- koszty zatrudnienia osób delegowanych do pracy w Zespole ds. wolontariatu;
- koszty organizacji wolontariatu akcyjnego w trakcie imprez i wydarzeń miejskich;
- koszty ponoszone w związku z realizacją działań projektu, których realizatorem jest Urząd Miasta;
- środki przeznaczone na dotacje dla organizacji pozarządowych w ramach otwartych konkursów ofert, w tym na realizację zadania promocji wolontariatu i kształcenia wolontariuszy na potrzeby działań statutowych organizacji.



9. Korzyści płynące z rozwoju wolontariatu miejskiego w Warszawie

Uruchomienie w Warszawie projektu miejskiego wolontariatu łączy się z konkretnymi korzyściami, zarówno dla pojedynczego mieszkańca, jak i dla całego miasta. Wolontariat jest praktycznym wymiarem patriotyzmu lokalnego, przyczyniającym się bezpośrednio do integracji społecznej mieszkańców oraz budowania wspólnoty obywateli. Miasto, inwestując w struktury wolontariatu, wzmacnia kluczowy dla rozwoju i przyszłości kapitał społeczny w Warszawie.

Wolontariusze już dziś aktywnie wspierają różne sfery życia społecznego Warszawy poprzez współpracę z organizacjami pozarządowymi i instytucjami miejskimi typu: muzea, biblioteki, domy kultury, szpitale, hospicja, ośrodki pomocy społecznej itp. Dzięki wsparciu systemowemu wolontariatu w mieście wzmocnione zostaną różne obszary życia mieszkańców, takie jak: bezpieczeństwo, pomoc społeczna, profilaktyka, edukacja, kultura, sport, turystyka.

Dzięki rozwojowi działań wolontariackich stolica zyska aktywnych i zaangażowanych mieszkańców gotowych do współpracy i działań na rzecz innych i otoczenia. Wolontariat przyczyni się do poprawy jakości życia w mieście, wzajemnego zaufania i bezpieczeństwa oraz wzmocni pozytywny obraz miasta.

Wdrożenie projektu wolontariatu przyniesie jednostkom miejskim i dzielnicom konkretne zyski nie tylko w ujęciu społecznym, ale także i finansowym.

Załącznik nr 1. Standardy współpracy z wolontariuszami wypracowane na potrzeby projektu „Ochotnicy warszawscy”

Etap I – Przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami

Zasada 1: Znamy i respektujemy prawne aspekty pracy z wolontariuszami.

- Zawieramy porozumienia z wolontariuszem.
- Zobowiązujemy się do zwrotu kosztów poniesionych przez wolontariusza w ramach wykonywanych świadczeń, zwrot kosztów podróży służbowych, diet.
- Zobowiązujemy się do poinformowania wolontariusza o wystąpieniu zagrożenia zdrowia oraz zabezpieczenia i wyposażenia wolontariusza w środki ochronne, na czas wykonywanych świadczeń.
- Zapewniamy ubezpieczenie wolontariusza od NNW.

Zasada 2: Wiemy, czego oczekujemy od wolontariuszy i na czym ma polegać nasza współpraca z wolontariuszami.

- Mamy wypracowaną w Zespole wspólną wizję wolontariatu w naszej organizacji.
- Wiemy, jaką rolę w naszej organizacji mogą pełnić wolontariusze.
- Wiemy, kogo potrzebujemy – mamy określony profil wolontariusza.

Zasada 3: Mamy opracowaną ofertę dla wolontariuszy oraz wiemy, jak chcemy i jak możemy tę ofertę upowszechniać.

- Dbamy, aby nasza oferta była czytelna, przejrzysta i jasna dla wolontariuszy.
- Aktualizujemy naszą ofertę w zależności od bieżących potrzeb organizacji.
- Staramy się wykorzystywać różne przestrzenie promowania wolontariatu w naszym regionie, aby nasza oferta była jak najbardziej dostępna dla różnych grup społecznych.

Zasada 4: Planujemy z wyprzedzeniem współpracę z wolontariuszami, a w niej uwzględniamy konieczność przeznaczenia różnych zasobów organizacji do współpracy z wolontariuszami.

- Potrafimy przedstawić wolontariuszom harmonogram ich pracy, który wpisuje się w bieżące i planowane działania organizacji.
- Wiemy, jakich środków i zasobów współpraca z wolontariuszami wymaga od naszej organizacji.
- Przygotowujemy cały zespół do współpracy z wolontariuszami, zwłaszcza do stosowania wypracowanych w organizacji metod motywacji i wsparcia.

Zasada 5: Mamy w organizacji wyznaczoną osobę (np. koordynatora), która prowadzi i czuwa nad całym procesem współpracy naszej organizacji z wolontariuszami.

- Wiemy, kto w zespole aktualnie odpowiada za współpracę naszej organizacji z wolontariuszami.
- Mamy zwyczaj konsultowania w zespole aktualnych potrzeb organizacji związanych z pracą wolontariacką.



Etap II – Promocja i informowanie o ofercie dla wolontariuszy

Zasada 6: Rzetelnie informujemy, jakie formy i warunki oferujemy wolontariuszom w ramach współpracy z naszą organizacją.

- Nasza oferta dla wolontariuszy zawiera informacje o tym, ilu wolontariuszy potrzebujemy, od kiedy i na jak długo, do jakich działań i w jaki sposób przebiega rekrutacja.
- W ofercie dla wolontariuszy nie zapominamy komunikować o tym, co „dajemy” wolontariuszom w zamian za ich zaangażowanie.
- Potrafimy skutecznie docierać do poszukiwanej przez nas grupy wolontariuszy.
- Informacja o naszej aktualnej ofercie dla wolontariuszy znajduje się zawsze w sekretariacie naszej organizacji lub/i na naszej stronie internetowej.

Zasada 7: Dbamy o promocję wolontariatu.

- Mamy świadomość, że dobre doświadczenia wolontariuszy z ich pracy są najlepszą metodą promowania idei wolontariatu.
- Jesteśmy gotowi dzielić się swoimi dobrymi praktykami i doświadczeniami w obszarze wolontariatu z innymi organizacjami.

Etap III – Nabór wolontariuszy

Zasada 8: Szanujemy czas, chęci i zaangażowanie wolontariuszy traktując ich profesjonalnie od pierwszego momentu.

- Wyznaczamy konkretną osobę (np. koordynatora wolontariatu), która czuwa nad całym procesem współpracy z wolontariuszami.
- Staramy się szybko odpowiadać wolontariuszom na zgłoszenia i zapytania o współpracę.
- Organizujemy spotkania rekrutacyjne, na których informujemy o misji naszej organizacji oraz o jej aktualnych działaniach.
- Dbamy o to, aby powierzać wolontariuszowi takie zadania, które uwzględniają jego doświadczenie i kompetencje.
- Szczerze, ale taktownie informujemy te osoby, które nie zostały ostatecznie wybrane do współpracy.

Etap IV – Wprowadzenie wolontariuszy do organizacji

Zasada 9: Poświęcamy czas i inne zasoby naszej organizacji na przygotowanie wolontariusza do pracy.

- Wdrażając wolontariusza do pracy, na początku omawiamy z nim jego zadania oraz wzajemne oczekiwania co do współpracy.
- Zawsze na początku współpracy ustalamy zasady pracy, prawa i obowiązki stron, kwestie ubezpieczenia oraz podpisujemy porozumienie z wolontariuszem.
- Jeśli obowiązki wolontariusza tego wymagają, organizujemy lub zapewniamy mu odpowiednie szkolenie/a.

- Jeśli zadania, jakie ma do wykonania wolontariusz, wymagają odpowiednich sprzętów, narzędzi, warunków itd., to nasza organizacja je zapewnia.
- Informujemy wolontariusza o wzajemnej inwestycji – my w niego, on w siebie i organizację.

Zasada 10: Wprowadzanie wolontariuszy do zespołu.

- Dbamy o integrację wolontariuszy z zespołem naszej organizacji, jeśli jest to możliwe, to z całym zespołem, a jeśli nie, to przynajmniej z osobami, z którymi wolontariusze będą się stykać w trakcie swojej pracy.
- Informujemy wolontariuszy do kogo w naszej organizacji mogą zwrócić się o pomoc w kwestiach dotyczących wolontariatu.

Etap V – Wsparcie i motywowanie wolontariuszy

Zasada 11: Posiadamy przemyślany i akceptowany przez zespół system opieki, motywowania i nagradzania wolontariuszy.

- Dbamy o pokazywanie wolontariuszom celu i sensu ich pracy.
- Na bieżąco sprawdzamy i dostosowujemy zadania wolontariuszy.
- Mamy pomysły na „nagradzanie” wolontariuszy za pracę w naszej organizacji i stosujemy je w praktyce.

Zasada 12: Dbamy o proces uczenia się wolontariuszy w naszej organizacji.

- Udzielamy wolontariuszom konstruktywnej informacji zwrotnej na temat ich pracy i postępów, zarówno w trakcie zadań, jak i na zakończenie współpracy.
- Informujemy wolontariuszy o szkoleniach, konferencjach, spotkaniach, w których mogliby wziąć udział.

Etap VI – Zakończenie współpracy z wolontariuszami

Zasada 13: Dbamy o dobre zakończenie i ewaluację współpracy z wolontariuszami.

- Dokonujemy podsumowania współpracy z wolontariuszami oraz wskazujemy zdobyte przez nich umiejętności.
- Mamy zwyczaj proszenia wolontariuszy na koniec współpracy o informację zwrotną dotyczącą współpracy z nami i wyciągamy z niej wnioski dla naszej organizacji.
- Na zakończenie współpracy zawsze dziękujemy wolontariuszom za zaangażowanie i wykonaną pracę oraz wręczamy im zaświadczenie lub referencje.

Zasada 14: Pamiętamy, że wolontariusze są najlepszymi ambasadorami organizacji.

- Staramy się pamiętać o naszych byłych wolontariuszach zwłaszcza przy okazji różnych uroczystości i świąt w naszej organizacji.
- W miarę możliwości informujemy byłych wolontariuszy o aktualnych działaniach organizacji.



Załącznik nr 2. Logo i elementy identyfikacji wizualnej



Typografia Ochotnicy Warszawscy

Aa Aa

Króć pisma: Lato Black
1234567890 .,:!@#%&*'()_+[[<?]]
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ




Króć pisma: Lato Light
1234567890 .,:!@#%&*'()_+[[<?]]
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Przykładowy tekst:
**Działaj w kulturze! Działaj dla ludzi!
Działaj w przestrzeni!**



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum lacus erat eu urna condimentum, id accumsan purus varius. In hac habitasse platea dictumst. In rhoncus mollis sollicitudin. Pellentesque fermentum placerat eleifend. Curabitur efficitur molestie lectus suscipit dapibus. Ut ipsum enim, cursus vitae felis id, elementum euismod libero. Mauris eget urna sed libero ullamcorper vehicula. Vivamus ultrices massa eget tortor bibendum, tincidunt condimentum arcu molestie. Fusce mollis luctus elit.

Kolorystyka Ochotnicy Warszawscy

Kolory elementów graficznych

		
CMYK: 100% / 90% / 45% / 57% RGB: 26 / 30 / 56 PANTONE 289 C	CMYK: 0% / 26% / 92% / 0% RGB: 253 / 194 / 10 PANTONE 7548 C	CMYK: 75% / 0% / 45% / 0% RGB: 0 / 185 / 165 PANTONE 3265 C

Kolory do tekstu drobnego

	
CMYK: 100% / 90% / 45% / 57%	CMYK: 75% / 15% / 45% / 30%



Podkoszulki OchoTnicy Warszawscy



Szablon prezentacji multimedialnej OchoTnicy Warszawscy



Materiały promocyjne OchoTnicy Warszawscy





Załącznik nr 3. Biblioteka projektu

- Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Kancelaria Sejmu RP
<http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20030960873>
- Długofalowa polityka rozwoju wolontariatu w Polsce, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
<http://www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/projekty-programow-i-inne/ugofalowapolitykarozwojuwolontariatuwolsce/>
- Policy Agenda for Volunteering in Europe, Komisja Europejska
http://www.eyv2011.eu/images/stories/pdf/EYV2011Alliance_PAVE_copyfriendly.pdf
- Europejskie Partnerstwo dla Wolontariatu. Koncepcja kampanii mającej na celu podniesienie poziomu wiedzy i zwiększenie zainteresowania wolontariatem wśród kręgów opiniotwórczych w związku z polską Prezydencją w Radzie UE. Ekspertyza Instytutu Spraw Publicznych na zlecenie Ministerstwa Spraw Zagranicznych
<http://www.isp.org.pl/uploads/pdf/1726605307.pdf>
- Wolontariat w organizacjach i inne formy pracy niezarobkowej poza gospodarstwem domowym – 2011, Główny Urząd Statystyczny
http://www.stat.gov.pl/gus/5840_13928_PLK_HTML.htm
- Zaangażowanie społeczne Polaków w roku 2010: wolontariat, filantropia, 1%. Raport z badań, Stowarzyszenie Klon/Jawor
<http://civicpedia.ngo.pl/files/civicpedia.pl/public/raporty/zaangazowanie2010.pdf>
- II Ogólnopolskie Badania Wolontariatu Pracowniczego. Wolontariat pracowniczy w największych firmach w Polsce, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu
http://bibliotekawolontariatu.pl/wpcontent/uploads/II_badania_wolontariatu_pracowniczego.pdf
- Czy Polacy mają predyspozycje do pracy społecznej na rzecz swojej społeczności?, Centrum Badania Opinii Społecznej
http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2008/K_014_08.PDF
- Wolontariat w Warszawie – diagnoza, Centrum Wolontariatu, wykonanie badań Puzzle Research; PRFP Consulting Sp. z o.o.
http://bibliotekawolontariatu.pl/wp-content/uploads/Diagnoza_RAPORT_pelny.pdf

Załącznik nr 4. Raport z badania „Warszawski wolontariat”

Raport w formacie PDF jest załącznikiem do elektronicznej wersji projektu.



Notatki

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.



www.ochotnicy.waw.pl
Publikacja została sfinansowana ze środków
Miasta Stołecznego Warszawy.
Egzemplarz udostępniany jest nieodpłatnie.