


Iceland
Liechtenstein
Norway



**Active
citizens fund**



**Metodologia de guvernare
transparentă, participativă și
responsabilă și de bune practici
inter-generaționale în cadrul
ONG-urilor din România**

Proiect derulat de
Fundatia Regală Margareta a României

Data: mai 2022

Proiect derulat de:


Fundatia Regală Margareta a României

NEDLAND KULTUR

Material realizat cu sprijinul financiar Active Citizens Fund România,
program finanțat de Islanda, Liechtenstein și Norvegia prin Granturile SEE 2014-2021.
Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Granturilor SEE și
Norvegiene 2014-2021.

Pentru mai multe informații accesați www.eeagrants.org

Metodologia de guvernare transparentă, participativă și responsabilă și de bune practici inter-generaționale în cadrul ONG- urilor din România

Editor: Fundația Regală Margareta a României

Data: mai 2022

www.frmr.ro/confer

Proiect derulat de:

CUPRINS

PARTEA I

Capitolul 1. Dispoziții generale	1
Capitolul 2. Descrierea proiectului	1

PARTEA II. Standarde de guvernare transparentă, participativă și responsabilă

Capitolul 1. Structura organizatorică	2
Capitolul 2. Documentația scrisă a procedurilor de guvernare	3
Capitolul 3. Standarde de etică în acordarea serviciilor sociale	5
Capitolul 4. Sistemul de prevenire a conflictelor de interese.....	8
Capitolul 5. Înregistrarea și soluționarea reclamațiilor	8

PARTEA III. Standarde de utilizare de bune-practici inter-generaționale

Capitolul 1. Caracteristicile practicii intergeneraționale	9
Capitolul 2. Beneficiile practicii intergeneraționale	11
Capitolul 3. Riscuri în practica intergenerațională. Cum să le prevenim.	12
Capitolul 4. Etape în implementarea proiectelor intergeneraționale	13
Capitolul 5. Managementul voluntarilor în 9 pași	16
Capitolul 6. Rezultatele dorite și evaluarea proiectelor intergeneraționale	20
Capitolul 7. Comunicarea și promovarea proiectelor intergeneraționale	22
Capitolul 8. Surse de finanțare și atragerea sprijinului din comunitate	23

ANEXE

Anexa 1 - Responsabilitățile pe care le au Consiliul de Conducere și cel Executiv	26
Anexa 2 - Planificare strategică	28
Anexa 3 - Codul de conduită și regulamentul de ordine interioară al Centrului Generații	29
Anexa 4 - Organigrama	31
Anexa 5 - Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție a voluntarilor	32
Anexa 6 - Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor (1)	33
Anexa 7 - Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor (2)	35
Anexa 8 - Politică privind conflictul de interese	36
Anexa 9 - Procedura privind activitatea de soluționare a reclamațiilor	37
Anexa 10 - Studiu de caz Centrul Comunitar Generații	39
Anexa 11 - Contract de voluntariat	46
Anexa 12 - Acord privind protecția datelor personale	49
Anexa 13 - Declarație de Remitere și Renunțare	51
Anexa 14 - Contract de voluntariat care cuprinde Acord GDPR și Declarație de remitere și renunțare opțional prin lege	53
Anexa 15 - Fișa de post a voluntarului	58
Anexa 16 - Fișa de activitate	60
Anexa 17 - Fișa de pontaj	61
Anexa 18 - Ghid de raportare financiară și narativă	62
Anexa 19 - Formular de evaluare a impactului voluntariatului asupra persoanei vârstnice și ONG-ului gazdă	64
Anexa 20 - Fișă de evaluare a inteligenței socio-emoționale a copiilor	66

Proiect derulat de:

PARTEA I

Capitolul 1. Dispoziții generale

Aflată într-o continuă schimbare, România a înregistrat în ultimul secol transformări profunde în plan socio-economic, demografic, tehnologic și moral, care au condus la o separare a generațiilor cu un profund impact asupra relațiilor dintre copii, tineri și seniori într-o varietate de moduri. Legăturile dintre ei au devenit din ce în ce mai rare, stilul de viață actual a impus un ritm rapid generației tinere, tehnologia a creat un clivaj între generații, mișcarea către locuințele unifamiliale a devenit o normalitate, încurajând astfel în mod inadecvat o divizare între generații, divizare care este în continuă creștere. Astfel, consecințe ca izolarea socială, ignorarea, subestimarea ori nevalorificarea potențialului fiecăruia și implicit a oportunităților de învățare reciprocă sunt observate din ce în ce mai des în societatea actuală.

Recunoscând nevoia umană fundamentală de a ne conecta unii cu alții, Fundația a susținut încă de la început, prin proiectele sale, valoarea schimbului între generații, încurajând copiii, tinerii și vârstnicii să participe împreună la activități educative, recreative, sportive, într-un cadru comunitar. Prin specificul său, Fundația Regală Margareta a României construiește punți de comunicare între generații și încurajează schimbul de valori și experiență între cei tineri și cei în vârstă.

Experiența de lucru cu categoriile vulnerabile și dorința de a sprijini cât mai multe micro-comunități stau la baza realizării acestui material pe care îl împărtășim celor care vor să creeze o legătură durabilă între cei care traversează situații dificile de viață și comunitatea locală.

Scopul acestei metodologii este de a **oferi informații practice și resurse de sprijin pentru lucrătorii/specialiștii din domeniul social care își doresc să implementeze programe intergeneraționale în comunitatea lor**. Când am creat această metodologie, am luat în considerare **principii de transparență, responsabilitate și colaborare pentru a crește calitatea proiectelor care se dezvoltă în zone geografice insuficient deservite**.

Bazată pe solidaritatea între generații, abordarea intergenerațională prezentată în secțiunile următoare vine să completeze munca existentă a specialiștilor în domeniul asistenței sociale, ca soluție la problemele pe care le întâmpină societatea în prezent.

Capitolul 2. Descrierea proiectului

Scopul proiectului „CONFER - Consolidarea Organizațiilor Non-guvernamentale prin Fundraising și Eficientizarea Rezultatelor” este de a consolida capacitatea și sustenabilitatea financiară a 10 ONG-uri active în domeniile educațional și social insuficient deservite pe o perioadă de 24 luni, prin măsuri de diversificare a surselor de finanțare ce includ transferul de know-how și formarea de competențe în activități de strângere de fonduri, formularea de strategii de fundraising, dezvoltarea de resurse de promovare, organizarea de campanii locale de strângere de fonduri și evenimente de networking și schimb de bune-practici.

Crearea acestei metodologii vine să deservească Obiectivului Specific OS3 al acestui proiect care vizează *facilitarea colaborării în rețea pentru diversificarea surselor de finanțare și consolidarea sustenabilității financiare prin asistarea a 10 ONG-uri mai puțin experimentate ce activează în domeniile educațional și social insuficient deservite din mediul urban mic și rural, de-a lungul unei perioade de 6 luni, organizarea unui eveniment de schimb de bune-practici, networking și colaborare în rețea pentru 50 de participanți și publicarea unei metodologii privind utilizarea de bune-practici inter-generaționale și de guvernare transparentă, participativă și responsabilă în cadrul ONG-urilor din România*.

Realizarea acestei metodologii de guvernare transparentă, participativă și responsabilă pune accent pe utilizarea bunelor-practici și pe implicarea profesională în adresarea problemelor și nevoilor identificate la nivelul zonelor geografice insuficient deservite, precum și pe implementarea măsurilor de dezvoltare a activităților cu caracter inter-generațional prin transferul de cunoștințe de la seniori către tineri și invers.

PARTEA II. Standarde de guvernare transparentă, participativă și responsabilă

Capitolul 1. Structura organizatorică

Rolul organizațiilor neguvernamentale în societate.

ONG-urile joacă un rol important în identificarea unor probleme care rămân uneori neidentificate de autoritățile publice. Mediul și societatea sunt dinamice, într-o permanentă schimbare care poate genera noi nevoi sociale sau agravarea celor existente deja și astfel este necesar să existe o evaluare continuă și o adaptare continuă la nivel de comunitate. ONG-urile, prin utilizarea resurselor umane proprii, a datelor locale și a capacității lor organizatorice, pot veni în sprijinul acestor nevoi identificate. De multe ori, ONG-urile pot acoperi anumite nevoi ale comunității, mai bine și mai ieftin decât o poate face sectorul public.

Capacitatea de analiză, adaptare, flexibilitate și dinamism al ONG-urilor pot duce la intervenții rapide, catalizând resurse de care administrația publică nu dispune. Și mai mult de atât, analizând direcțiile de acțiune ale organizațiilor, administrația publică poate identifica problemele pe care în viitorul apropiat va trebui să le abordeze.

ONG-urile au rolul de a răspunde la nevoile comunității care nu sunt rezolvate în totalitate de alte tipuri de instituții și de a oferi posibilitatea unei participări cât mai largi a cetățenilor la decizia publică. Sectorul neguvernamental poate influența dezvoltarea comunității prin diverse direcții de acțiune. Pot încuraja instituțiile publice să adopte soluții elaborate și folosite în cadrul ONG-urilor. Pot educa și sensibiliza publicul în privința drepturilor prevăzute de cadrul legislativ. Pot participa la adaptarea programelor guvernamentale la nevoile publice. Pot colabora cu instituțiile publice. Pot influența politicile de dezvoltare locală. Pot sprijini administrația publică și finanțatorii să elaboreze o strategie de dezvoltare mai eficientă.

Valorile buneii guvernări

„Buna guvernare” este sistemul de referință pentru modul în care se conduc instituțiile și organizațiile, având în vedere creșterea eficienței, credibilității și a legitimității. Comisia Europeană a definit în anul 2000 „Guvernarea” ca ansamblul de „reglementări, procese și atitudini care afectează modul în care se exercită puterea”.

Valorile buneii guvernări sunt considerate a fi: **deschiderea, participarea, răspunderea, eficiența și coerența.**

Deschiderea are în vedere toți actorii interesați, beneficiari, parteneri, autorități locale sau centrale, finanțatori, reprezentanți media. Ei trebuie să aibă acces, ușor și facil, la informații complete privind activitățile organizației. În acest mod, se obține credibilitatea și implicit sprijinul necesare desfășurării activităților stabilite.

Participarea are în vedere atât manifestarea ONG-ului ca actor al comunității, cât și deschiderea lui către public pentru receptarea semnalelor, a criticilor și a sugestiilor provenite din comunitate. Participarea este și o valoare internă, referindu-se la participarea membrilor, voluntarilor, executivului și consiliului de conducere la dezvoltarea strategiei și la elaborarea, implementarea și evaluarea activităților organizației.

Răspunderea se referă, în primul rând, la respectarea obligațiilor care revin organizației din statutul său de persoană juridică, fiind subiect de drepturi și obligații potrivit reglementărilor juridice, inclusiv fiscale. Această valoare trebuie menținută în toate raporturile sale externe, în relația cu finanțatorii și cu voluntarii, ca și cu toți partenerii săi, instituționali sau asociațivi. Și cu siguranță, nu în ultimul rând, răspunderea este o valoare esențială în raport cu cei cărora ONG-ul dedică programele sale – beneficiarii, publicul-țintă ori comunitatea.

Eficiența este esențială pentru atingerea misiunii și pentru îndeplinirea obiectivelor. Atât obținerea de sprijin financiar (sponsorizări, donații etc.), cât și uman (voluntari, voluntari seniori etc.) depind în mare măsură de modul în care sunt utilizate resursele, de modul în care sunt ele puse în valoare și de toate celelalte valori de bună guvernare.

Coerența subliniază angajamentul organizației la misiunea pe care și-a asumat-o și presupune o compatibilitate între misiune și obiective, între acestea și activitățile pe care le dezvoltă. Imaginea unui ONG se construiește în timp, prin activitățile derulate care fac din organizație un actor cunoscut și recunoscut în comunitate.

Buna guvernare într-o organizație este dată de buna colaborare dintre membrii organizației și al unei bune cooperări dintre cele două structuri de bază ale organizației: consiliul de conducere și executivul organizației.

Organele de conducere ale Organizației.

Organele de conducere ale Organizației sunt **Consiliul de Conducere și Executivul organizației (Director Executiv și personalul angajat)**. Ele au roluri diferite.

Consiliul de conducere reprezintă organul de conducere al organizației, care uneori se regăsește și cu alte denumiri precum: consiliu de administrație, board, comitet, consiliu sau birou director etc. În linii mari, este vorba de un grup cu responsabilități speciale în raport cu ceilalți membri ai organizației. Unele dintre aceste responsabilități sunt precizate chiar prin lege. Altele sunt stabilite prin actele specifice organizației – statut, regulamente de organizare și funcționare, regulamente de ordine interioară.

Din punct de vedere juridic, stabilirea consiliului de conducere este reglementată în România de *Ordonanța nr. 26 din 30 ianuarie 2000* cu privire la asociații și fundații, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 39 din 31 ianuarie 2000. Modul de constituire a consiliului de conducere este definit în cele două documente care sunt elaborate în momentul înființării organizației: actul constitutiv și statutul. Competențele recunoscute de lege consiliului de conducere sunt menționate, în Capitolul III - Organizarea și funcționarea asociațiilor și a fundațiilor.

National Center for Nonprofit Boards a elaborat o listă cu zece responsabilități de bază ale consiliilor de conducere, o listă cuprinzătoare și foarte cunoscută:

- Determinarea misiunii și scopului organizației
- Selectarea directorului executiv
- Sprijinirea executivului și evaluarea performanțelor acestuia
- Asigurarea unei planificări organizaționale eficiente
- Asigurarea resurselor adecvate
- Gestionarea eficientă a resurselor
- Determinarea și monitorizarea programelor și serviciilor organizației
- Creșterea vizibilității organizației
- Asigurarea integrității juridice și etice și păstrarea responsabilizării
- Recrutarea și orientarea noilor membri ai Consiliului de conducere și evaluarea performanțelor Consiliului de conducere

Pentru a înțelege rolurile diferite pe care le au Consiliul de Conducere și cel Executiv, putem urmări Anexa 1 care evidențiază responsabilitățile pe care le au cele două structuri în domeniile de funcționare ale organizației.

Capitolul 2. Documentația scrisă a procedurilor de guvernare

Pentru a asigura standarde de guvernare transparentă, participativă și responsabilă care asigură creșterea calității proiectelor care se dezvoltă în zone geografice insuficient deservite, este necesar să existe o documentație scrisă, clară, care să cuprindă **documente constitutive și documente de reglementare internă**:

- Actul constitutiv
- Statutul
- Planificări strategice (Anexa 2)
- Misiune. Viziune. Valori
- Standardele de calitate în vigoare
- Regulamentul de ordine interioară (Anexa 3)
- Regulamentul de organizare și funcționare
- Organigrama (Anexa 4)

Conform ordonanței nr. 26/2000 cu modificările introduse de Legea nr. 246/2005, documente care sunt elaborate în momentul înființării organizației (asociație sau fundație) sunt **actul constitutiv și statutul**.

Art. 6. – (1) În vederea dobândirii personalității juridice, membrii asociații încheie actul constitutiv și statutul asociației, în formă autentică sau atestată de avocat.

(2) **Actul constitutiv** cuprinde, sub sancțiunea nulității absolute:

- a) datele de identificare a membrilor asociații: numele sau denumirea și, după caz, domiciliul sau sediul acestora;
- b) exprimarea voinței de asociere și precizarea scopului propus;
- c) denumirea asociației;
- d) sediul asociației;
- e) durata de funcționare a asociației – pe termen determinat, cu indicarea expresă a termenului, sau, după caz, pe termen nedeterminat;
- f) patrimoniul inițial al asociației; activul patrimonial, în valoare de cel puțin un salariu minim brut pe economie, la data constituirii asociației, este alcătuit din aportul în natură și/sau în bani al asociaților. În cazul aportului în natură, forma autentică a actului constitutiv și a statutului este obligatorie;
- g) componența nominală a celor dintâi organe de conducere, administrare și control ale asociației;
- h) persoana sau, după caz, persoanele împuternicite să desfășoare procedura de dobândire a personalității juridice;
- i) semnăturile membrilor asociații.

(3) **Statutul cuprinde**, sub sancțiunea nulității absolute:

- a) elementele prevăzute la alin. (2), cu excepția celor precizate la lit. g) și h);
- b) precizarea scopului și a obiectivelor asociației;
- c) modul de dobândire și de pierdere a calității de asociat;
- d) drepturile și obligațiile asociaților;
- e) categoriile de resurse patrimoniale ale asociației;
- f) atribuțiile organelor de conducere, administrare și control ale asociației;
- g) destinația bunurilor, în cazul dizolvării asociației, cu respectarea dispozițiilor art. 60.

Planificarea strategică se referă la determinarea strategiilor organizației pe următorii 2-3 ani. În acest sens, trebuie clarificat căror nevoi ale beneficiarilor dorește să răspundă organizația, în ce mod și cu ce resurse. Abordarea intergenerațională și seniorii voluntari ca resursă pot reprezenta o opțiune strategică.

Planificarea strategică include următoarele elemente:

- o analiză cu privire la contextul din afara organizației și evaluarea influenței factorilor externi asupra organizației;
- o analiză a factorilor interni ai organizației, inclusiv a punctelor forte și punctelor slabe, a oportunităților și pericolelor;
- formularea misiunii, viziunii și valorilor;
- stabilirea obiectivelor pentru următorii 3 ani;
- identificarea modului de realizare a obiectivelor propuse (strategii, responsabilități și termene).

Planificarea strategică de bază presupune parcurgerea următoarelor etape:

- formularea misiunii;
- formularea obiectivelor pentru îndeplinirea misiunii;
- identificarea strategiilor pentru a realiza obiectivele;
- identificarea acțiunilor specifice pentru implementarea fiecărei strategii;
- monitorizarea și ajustarea planului.

Misiune. Viziune. Valori.

Misiunea comunică esența organizației. De asemenea, capacitatea organizației de a-și formula propria misiune demonstrează orientarea spre un anumit scop. Când este stabilit conținutul misiunii, trebuie să răspundem la întrebarea „Pentru ce există organizația?”.

Exemplu Misiune FRMR: „Descoperim lideri și îi inspirăm să creeze comunități durabile și autonome”.

Pentru a stabili conținutul viziunii, trebuie să răspundem la întrebarea: „Ce doriți să oferiți beneficiarilor/comunității?”. Viziunea este cea care generează inspirație și dorința de acțiune.

Exemplu Viziune FRMR: „România își atinge adevăratul potențial și toți cetățenii ei se respectă reciproc și pe ei înșiși”.

Stabilirea valorilor descrie modul în care organizația și programele acesteia funcționează, care sunt criteriile care ghidează activitatea.

Exemplu Valori FRMR: „Generozitate. Responsabilitate. Puterea Exemplului. Loialitate. Integritate”.

Standardele de calitate în vigoare pentru serviciul pe care îl oferă organizația la momentul 0 al implementării, pe care le presupune fie acreditarea ca furnizor de servicii sociale, fie ale rețelelor naționale sau internaționale din care face parte organizația. Înclinația noastră naturală este să ne asociem cu cei buni, corecți și performanți pentru că asta ne face să ne simțim valoroși și în siguranță. Acest lucru este perfect valabil și când vorbim despre servicii sociale și despre cum îi motivăm într-o primă etapă pe membrii comunității să se alăture cauzei în care credem. Așadar, pentru a avea impact în comunitate este nevoie să generezi calitate prin serviciile oferite. Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale asigură un reper de valoare pentru toți cei care vor să fie siguri de calitatea la care se ridică munca lor. Mai mult decât atât, recunoașterea serviciului prin autorizare și licențiere poate deschide oportunități de finanțare și colaborare importante. Concluzia este că dacă avem calitate, avem șanse mai mari de succes și în implementarea de noi practici.

Regulamentul de ordine interioară este documentul care conține reguli și proceduri care asigură buna desfășurare a activității în cadrul organizației/departamentului. Analiza ne poate ajuta să ne dăm seama dacă regulamentul este suficient de limpede scris și ușor de adoptat de către persoanele nou venite sau dacă necesită adaptări și în scris și în practică pentru a sprijini colaborarea. Un alt aspect important este acela că odată cunoscute și asumate regulile, angajaților le va fi mai ușor să le poată respecta, dar și împărtăși și explica persoanelor nou venite, sprijinindu-le în procesul de acomodare. Ce cuprinde în general un regulament de ordine interioară: reguli referitoare la protecția, igiena și securitatea în muncă în cadrul organizației; reguli pentru respectarea demnității persoanelor și a principiului nediscriminării; ce drepturi și obligații are personalul, dar și organizația în relație cu aceștia; prezentarea procedurii prin care sunt soluționate cererile sau reclamațiile individuale ale personalului; reguli concrete referitoare la disciplina muncii în cadrul organizației; precizare clară a abaterilor disciplinare și care sunt sancțiunile aplicabile; reguli privind procedura disciplinară; menționare precisă a modalităților de aplicare a unor dispoziții legale sau prevăzute în contracte speciale; prezentare a criteriilor și a procedurilor de evaluare profesională.

Regulamentul de organizare și funcționare - chiar dacă în Codul muncii nu este explicit solicitat angajatorilor să întocmească și un regulament de organizare și funcționare, noi vă recomandăm să aveți unul în cadrul organizației și să îl folosiți la nevoie. De ce?! Pentru că la fel ca în oricare alt proces, nu îi poți stabili regulile, fără a-i gândi înainte organizarea. El va servi ca punct de plecare în orice îmbunătățire o poți aduce la ceea ce există deja. De aici rezultă și importanța analizei lui înainte ca deciziile de modificare/adăugare de acțiuni să fie implementate. Din acest regulament putem înțelege structura organizațională, organigrama și relația dintre posturi. De asemenea, Regulamentul de Organizare și Funcționare al organizației stă la baza întocmirii fișelor de post, aspect esențial când punem în discuție mărirea cadrului de intervenție la nivel comunitar, chiar și cu personal voluntar. Fiecare este la fel de important pentru bunul mers al lucrurilor.

Organigrama arată cine ce face și de cine răspunde. Chiar și la nivel de proiect, de departament, de centru (și lista poate continua) este esențial ca organigrama să existe pentru a avea o claritate asupra procesului muncii. De cele mai multe ori, îmbrățișarea unei noi viziuni în cadrul organizației vine și cu un volum sporit de muncă. Analiza anterioară implementării ne ajută să evaluăm care sunt posturile existente, volumul de muncă și cine cui răspunde pentru a putea alocă sarcinile de lucru în acord cu posibilitățile existente. De asemenea, este foarte important ca persoanele nou venite să știe cui se pot adresa pentru a le ajuta să se integreze și să își valorifice cât mai bine potențialul.

Capitolul 3. Standarde de etică în acordarea serviciilor sociale

În **relația beneficiar – personal angajat/voluntar** se vor aborda următoarele standarde de etică:

(1) *Informare corectă:*

a) personalul trebuie să fie bine pregătit din punct de vedere profesional;

b) angajații își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile beneficiarului;

c) angajații vor furniza informații obiective, centrate pe problema beneficiarului și vor comunica ceea ce beneficiarul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă;

(2) Informare completă:

- a) în vederea abordării comprehensive a problemei, personalul își va construi relații cu profesioniști din diverse domenii de activitate;
- b) personalul va prezenta beneficiarului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;

(3) Informare adaptată/specifică:

- a) informarea trebuie să fie adaptată în funcție de nevoile și problemele beneficiarului.

(4) Informare operativă:

- a) informarea se realizează în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării.

(5) Informare competentă:

- a) informarea se va realiza de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile beneficiarilor.

(6) Relație contractuală:

- a) între părți se va încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora, precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului.

(7) Relație bazată pe nevoile și dorințele beneficiarului:

- a) personalul asociației/Fundației trebuie să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor beneficiarului;
- b) echipa multidisciplinară va alege strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă beneficiarul.

(8) Relație neutră/imparțială:

- a) angajații nu vor face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- b) angajații vor evita transpunerea în starea emoțională a clientului;
- c) angajații nu se vor implica în relații sentimentale cu beneficiarii;
- d) angajații/voluntarii nu vor folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- e) angajații/voluntarii nu vor influența beneficiarul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- f) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalității de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către personalul asociației;
- g) angajații/voluntarii nu vor impune o decizie luată de către ei beneficiarului;
- h) angajații/voluntarii vor pune interesul beneficiarului mai presus de interesul lor.

(9) Participativă:

- a) angajații/voluntarii implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale furnizate;
- b) beneficiarii și personalul sunt informați constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizării de servicii.

În **relația coleg-coleg** se vor aborda următoarele standarde de etică:

(1) Între colegi trebuie să existe o relație de cooperare și susținere reciprocă:

- a) fundația are scopuri și obiective comune la realizarea cărora contribuie tot personalul angajat/voluntar;
- b) mobilizarea și implicarea tuturor angajaților sau voluntarilor în vederea realizării obiectivelor asociației/fundației;
- c) în cadrul serviciilor furnizate, se pune accent pe o viziune multidisciplinară, fiind necesară o permanentă comunicare și un transfer de date între colegi;
- d) colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicări eficiente prin transferul de informații, implicarea în identificarea și soluționarea problemelor.

(2) Relația între colegi se va baza pe respect reciproc:

- a) nemulțumirile apărute între colegi vor fi exprimate direct și imediat;
- b) fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia;
- c) în cazul unui conflict, fiecare are dreptul să-și expună și să-și susțină punctul de vedere;
- d) conflictele personale nu vor afecta relațiile de colegialitate și profesionale.

(3) În relațiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat și decent:

Proiect derulat de:

a) se va evita utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendențioase și vulgare, precum și a gesturilor inadecvate în relațiile de colegialitate sau în fața clienților.

(4) Sinceritate și corectitudine:

- a) se va evita denigrarea și calomnierea cu bună știință a colegilor;
- b) se va evita dezvăluirea unor aspecte din viața privată/personală a colegilor care ar putea prejudicia imaginea acestora;
- c) opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea.

(5) Deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate și atitudine conciliantă:

- a) colegii vor ține cont de limitele profesionale ale fiecăruia și vor lua în considerare opiniile celorlalți profesioniști;
- b) deciziile se iau prin consens;
- c) se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relațiile de serviciu;
- d) în cazul unui conflict, va exista o a treia persoană care va media conflictul, fie aleasă de cele două părți, fie superiorul ierarhic;
- e) se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare, împărtășirea de experiență și respect.

(6) Comportament competitiv loial:

- a) în activitatea desfășurată, colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți.

În **relația angajat/voluntar – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile** se vor aborda următoarele standarde de etică:

(1) Confidențialitate:

- a) angajaților le este interzisă dezvăluirea unor informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;
- b) angajaților le este interzisă dezvăluirea informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile asociației/Fundației sau ale unor colegi, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;
- c) informațiile cu privire la datele personale vor fi dezvăluite numai cu acordul persoanelor în cauză;

(2) Evitarea folosirii imaginii Fundației în interes personal:

- a) angajații sau voluntarii nu vor folosi imaginea asociației/Fundației în scopul obținerii unor avantaje materiale sau de altă natură;
- b) în cazul participării la activități sau dezbateri publice, ca reprezentanți ai asociației, angajații vor face cunoscut acest lucru și vor respecta limitele recomandărilor primite din partea fundației.

(3) Evitarea denigrării Fundației sau colegilor și promovarea unei imagini pozitive și corecte a acesteia:

- a) angajații vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele și activitatea desfășurată la nivelul Fundației.

(4) Corectitudine:

- a) în reprezentarea Fundației în fața altor persoane și instituții, angajații/voluntarii vor fi de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor acesteia.

(5) Respect și atitudine conciliantă:

- a) angajații vor respecta libertatea opiniilor și nu se vor lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate;
- b) angajații vor evita pe cât posibil declanșarea unor conflicte în relația cu reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile;
- c) în cazul apariției unor conflicte inevitabile, se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea lor pe cale amiabilă, inclusiv prin mediere.

Procesul de consultare a propriilor beneficiari, dar și a altor actori relevanți în procesul de luare a deciziilor și a activităților:

Un factor de calitate care asigură durabilitatea proiectului și un impact pozitiv al acestuia este participarea și implicarea beneficiarilor și a altor actori relevanți în elaborarea și derularea proiectului. Implicarea se poate realiza prin:

- Organizarea de întâlniri consultative cu beneficiarii, voluntarii, membrii ai comunității relevanți pentru proiect;
- Evaluarea nivelului de satisfacție al voluntarilor (Anexa 5);
- Evaluarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile oferite (Anexa 6 și Anexa 7);
- Formular de evaluare a impactului voluntariatului asupra persoanei vârstnice și ONG-ului gazdă (Anexa 19).

Proiect derulat de:

Capitolul 4. Sistemul de prevenire a conflictelor de interese

Scopul politicii privind conflictele de interese este de a proteja interesul Fundației atunci când are în vedere încheierea unei tranzacții sau aranjamente care ar putea beneficia de interesul privat al unui angajat sau administrator al Fundației sau al oricărei alte persoane interesate. „Persoana Interesată” poate fi orice administrator, director principal, membru al unui comitet cu atribuții delegate de consiliu sau orice altă persoană care este în măsură să exercite o influență substanțială asupra deciziilor consiliului și care are un interes financiar direct sau indirect.

Definirea conflictului de interese:

Conflictul de interese apare în orice situație ce poate compromite abilitatea unuia sau mai multor membri ai Consiliului Director de a lua decizii imparțiale, ca parte a îndatoririlor de conducere a Fundației. Aceste situații pot include relații de familie, relații personale de afaceri sau orice alte activități profesionale.

Proceduri privind prevenirea și rezolvarea conflictelor de interese:

Declararea conflictului de interese

Fiecare membru al Consiliului Director trebuie să revizuiască anual această politică și să declare existența oricărui conflict de interese potențial. Declarația (Anexa 8) se completează anual.

Revizuirii periodice

Pentru a se asigura că ONG-ul funcționează într-un mod compatibil cu scopurile sale și că nu se angajează în activități care i-ar putea pune în pericol statutul, vor fi efectuate revizuirii periodice.

Datoria de a divulga

În legătură cu orice conflict de interese real sau posibil, o persoană interesată trebuie să dezvăluie existența interesului său financiar și toate faptele materiale administratorilor și membrilor comitetelor cu atribuții delegate de consiliu.

Dacă un conflict de interese apare pe durata anului, membrul Consiliului îl va prezenta Președintelui Fundației sau Directorului executiv fie în scris sau în cadrul unei întâlniri de lucru a Consiliului. De asemenea, dacă un membru al Consiliului Director crede că un alt membru ar putea avea un conflict de interese, trebuie să sesizeze această situație la următoarea întâlnire a Consiliului. Dacă persoana în cauză nu este de acord că el sau ea are un conflict de interese, Consiliul va supune votului această situație.

Odată ce un membru declară că are sau s-a stabilit că are un conflict de interese, acesta nu va mai participa la nicio discuție care are legătură cu respectivul conflict și nici nu va putea vota în acea privință.

Stabilirea dacă există un conflict de interese

După dezvăluirea interesului financiar și a tuturor faptelor semnificative legate de acesta și după orice discuție cu persoana interesată, aceasta va părăsi ședința consiliului sau a comitetului în timp ce determinarea unui conflict de interese este discutată și votată. Restul membrilor consiliului sau comitetului decid dacă există un conflict de interese.

Capitolul 5. Înregistrarea și soluționarea reclamațiilor

Procedura și modul de sesizare și soluționare a reclamațiilor:

- Sesizarea, în scris sau verbală, a oricăror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate în cadrul fundației se face conform unei proceduri anterior stabilite;
- Sesizarea se face pe următoarele căi – verbal, în scris la sediul fundației;
- Sesizarea se înregistrează, după caz, astfel: înscriserea în condica de sugestii și reclamații, înscriserea în registrul sesizărilor telefonice;
- Sesizarea se soluționează pe căile prevăzute de legile specifice în vigoare;
- Termenul de soluționare este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care reclamantului i se va comunica răspunsul scris sau verbal în legătură cu problema sesizată;
- În răspunsul dat, în urma sesizării, va fi menționată și modalitatea de contestare a acestuia.

Procedura privind activitatea de soluționare a reclamațiilor, sesizărilor și a petițiilor primite o regăsiți în Anexa 9.

PARTEA III. Standarde de utilizare de bune-practici inter-generaționale

Capitolul 1. Caracteristicile practicii intergeneraționale

Definirea practicii intergeneraționale

Practica intergenerațională este utilizată în multe forme pentru a satisface nevoile particulare ale comunității. Ea are ca scop „reunirea oamenilor într-un mod rezonabil, prin activități benefice reciproc care promovează o mai bună înțelegere și respect între generații și contribuie la construirea unei comunități coezive, fiind incluzivă asupra resurselor pozitive pe care copiii, tinerii și bătrânii și le oferă reciproc.” (Definiția practicii intergeneraționale: Fundația Beth Johnson, aprilie 2001)

Persoanele mai tinere și vârstnice trăiesc ca parte a comunităților multigeneraționale, iar adoptarea unei abordări intergeneraționale a proiectelor și programelor comunitare poate fi un mod important de a-i aduce împreună și de a promova înțelegerea reciprocă.

„Fundația noastră consideră fiecare generație ca fiind o resursă pentru comunitate. Seniorii în situații de risc care se confruntă cu probleme precum sărăcia și boala, vârstnicii singuri care au energie și dorința de implicare în comunitate, copiii în situații de viață dificile sau tineri cu potențial – cu toții au ceva de dăruit înapoi semenilor. În cadrul programelor Fundației, aducem împreună diversele generații, fiecare dintre acestea beneficiind de resursele și de caracteristicile specifice fiecărei vârste: energia și entuziasmul copiilor și tinerilor se reunește cu experiența și înțelepciunea celor mai în vârstă.” – Majestatea Sa Margareta, Custodele Coroanei Române.

Valorificarea potențialului tuturor membrilor comunității, interacțiunea și dialogul între generații sunt premisele esențiale pentru construirea unei comunități puternice. Este important să recunoaștem că oferind oamenilor un loc, structură și timp pentru a face acest lucru, creștem o Românie mai puternică.

Caracteristicile practicii intergeneraționale în România

Practica intergenerațională poate fi foarte diversă. Ea poate încorpora diferite grupuri de participanți, diferite tipuri de cadru, activități variate și o serie de multiple obiective. Pentru ca ea să aibă un efect maxim cu un minim de resurse este necesară o adaptare la specificul populației și la comunitatea pe care ne dorim să o reunim.

În România, practica intergenerațională promovată de Fundație se caracterizează prin:

- Proiecte pe termen lung, cu o desfășurare consistentă și bine planificată;
- Accent pus pe sprijinul copiilor aflați în situații de vulnerabilitate (sărăcie, risc de abandon școlar, familii monoparentale, centre de zi sau rezidențiale etc.);
- O frecvență mai ridicată de desfășurare a activităților într-un cadru școlar (de tipul programe școală după școală);
- Utilizarea resurselor din comunitate pentru optimizarea serviciilor sociale oferite prin ONG-uri beneficiarilor săi;
- Implicarea în regim de voluntariat a grupei de vârstă care dorește să susțină eforturile instituționale, dedicând timp și energie unei cauze cu care rezonază;
- Dezvoltare comunitară, realizată printr-o serie de activități diferite pe care le fac împreună membrii ai aceleiași comunități.

Exemple de proiecte intergeneraționale

Cu o experiență de peste 30 de ani în domeniul social, Fundația Regală Margareta a României sprijină copii, tineri și vârstnici prin intervenții durabile, bazate pe schimbul de experiență și valori între generații.

Construim punți de comunicare între generații și încurajăm sprijinul reciproc între copii, tineri și vârstnici, bazat pe voluntariat. Abordarea intergenerațională are la bază convingerea că fiecare persoană, indiferent de vârstă, reprezintă o resursă

pentru comunitate, iar valorificarea potențialului tuturor membrilor comunității, interacțiunea și dialogul între generații sunt premisele esențiale pentru construirea unei comunități puternice.

Voluntarii care se implică în programele Fundației aparțin tuturor categoriilor de vârstă. Încurajăm seniorii să transmită experiența și pasiunile lor copiilor și tinerilor. Dar și tânăra generație să împărtășească energia și dragostea lor, precum și inovațiile momentului către persoanele vârstnice.

Voluntari vârstnici pentru tineri și copii

Două probleme sociale cu care se confruntă astăzi România sunt îmbătrânirea accelerată a populației și abandonul școlar generat de sărăcie. Mulți dintre vârstnici își doresc să fie utili și să își valorifice experiența, abilitățile, pasiunile de o viață. În același timp, copiii din familii nevoiașe au nevoie de sprijin în procesul educațional sau chiar de sprijin emoțional ori personal. Iar centrele sociale de tip școală după școală din comunități defavorizate, care se confruntă cu resurse insuficiente, se bucură de o resursă umană gratuită și de diversificarea portofoliului de activități oferite copiilor, prin aportul seniorilor care vor să se implice.

Centrele Generații creează oportunități de voluntariat pentru seniorii care doresc să își asume un nou rol în comunitate și să redescopere bucuria de a trăi după pensionare. Acesta este cadrul în care copiii pot beneficia de sprijin pentru școală și de dezvoltare vocațională sau personală, printr-o diversitate de activități oferite de seniori.

Primul Centru Generații a fost înființat în anul 2007 în București, care apoi a devenit un model de bună practică pentru comunități din toată țara (Anexa 10 – Studiu de caz). Începând din 2015 și până în prezent, alte 31 de ONG-uri au preluat abordarea intergenerațională dezvoltată de Fundația Regală Margareta a României în centre sociale.

Comunicarea dintre generații și implicarea în activități intergeneraționale a copiilor, tinerilor și seniorilor aduce nenumărate beneficii tuturor părților implicate. Înconjurați de energia, vitalitatea și afecțiunea copiilor, seniorii se simt mai puțin singuri, ignorați, marginalizați, nevalorizați ori neglijați de către cei din jur. Seniorii au oportunitatea să se implice și să contribuie la binele comunității în care trăiesc, prin experiența personală și profesională pusă în slujba copiilor, își pot reinvia pasiunile și valorifica talentele pentru o cauză bună. Astfel își recapătă respectul de sine, al comunității și starea de bine. La rândul lor, copiii și tinerii primesc de la vârstnici afecțiunea și căldura de care au nevoie, dar și îndrumare școlară, inspirație și susținere.

Mentoratul artistic din cadrul programului „*Tinere Talente*” are, de asemenea, activități cu solide trimiteri la practica intergenerațională. Această componentă a programului face posibil transferul de cunoștințe și experiențe de înaltă valoare de la o generație de artiști către alta, tinerii având astfel atât modele, cât și îndrumători. Experiența profesională a artiștilor seniori este pusă în valoare, oferindu-le un rol important și statutul de resursă în sprijinul tinerilor.

Voluntari tineri pentru vârstnici

Fundația Regală Margareta a României este una dintre puținele organizații non-guvernamentale care derulează programe sociale dedicate seniorilor, cu sprijinul voluntarilor, într-o manieră intergenerațională. De-a lungul timpului, Fundația a venit în sprijinul vârstnicilor din România prin programe menite să aducă o creștere în calitatea vieții acestora, inclusiv prin sprijin practic sau emoțional.

Programul „*Telefonul Vârstnicului*”, prima linie telefonică dedicată vârstnicilor din România, este sprijinită de voluntari care răspund cu suflet implicându-se în diverse moduri. Ei oferă susținere emoțională (să evităm repetiția) vârstnicilor afectați de singurătate și în risc de izolare socială, în cadrul serviciului de reapelare săptămânală. Sunt implicați în moderarea cluburilor de socializare telefonică, prin care seniorii poartă conversații plăcute pe diverse teme de interes comun. Voluntarii realizează și activități administrative prin furnizarea de informații necesare actualizării bazei de date naționale cu instituții, fundații comunitare, cămine de bătrâni, cabinete medicale etc. Gratuită, confidențială și accesibilă la nivel național, linia este deschisă de luni până vineri în intervalul 08:00 – 20.00, interval în care apelurile sunt preluate de către specialiștii noștri în asistență socială.

Campania „*Voluntar pentru vârstnici*”, derulată pe perioada crizei generată de COVID-19, a facilitat accesul la cumpărături persoanelor vârstnice. 150 de voluntari de toate vârstele au fost prezenți în 45 de magazine din 25 orașe și au pregătit coșurile de cumpărături comandate telefonic de vârstnici, ca răspuns la dificultatea majorității dintre ei care nu pot comanda sau plăti online. Pachetele pregătite de voluntari au fost apoi livrate la casele vârstnicilor gratuit, prin curier. Voluntarii sunt implicați și în alte acțiuni logistice de sprijin pentru persoanele vârstnice, precum distribuirea de pachete de ajutor material la domiciliul seniorilor sau de meniuri tradiționale cu ocazia sărbătorilor.

Capitolul 2. Beneficiile practicii intergeneraționale

Beneficiile practicii intergeneraționale pot varia în funcție de obiectivele fiecărui proiect în parte, putând fi aplicabile persoanelor în sine, comunității mai largi și, de asemenea, organizațiilor care le reprezintă.

În rândul copiilor, practica intergenerațională înseamnă oportunități de:

- petrecere a timpului prin implicare în activități pozitive;
- atragere a respectului celorlalți pentru contribuțiile pe care le aduc prin abilitățile și talentele lor;
- învățare multiplă, atât din experiența și poveștile de viață ale seniorilor, cât și din experiența profesională a acestora;
- dezvoltare morală, emoțională și socială, cu ecou în adoptarea unor comportamente acceptate social;
- îmbunătățire a abilităților de comunicare, bazate pe respectul mutual;
- creștere a stimei de sine și a încrederii în propria capacitate de a face lucruri;
- creștere a motivației de a merge la școală și de a-și îmbunătăți performanțele școlare;
- dezvoltare vocațională sau personală, prin însușirea unor noi abilități;
- dezvoltare a unor relații semnificative, de încredere, care să asigure nevoi relaționale neîmplinite în familiile de origine;
- îmbunătățirea stării emoționale și a bunăstării generale;
- creșterea gradului de conștientizare a ciclului de viață și a deciziilor cotidiene care trebuie luate pentru propriul lor bine.

În rândul tinerilor, practica intergenerațională înseamnă oportunități de:

- creștere a respectului de sine și a încrederii în propria capacitate de a face lucruri;
- validare a propriilor cunoștințe și contribuții aduse societății;
- schimbare a percepțiilor și atitudinilor față de persoanele în vârstă și procesul de îmbătrânire;
- raportare la realitatea trăită și nu la convingerile limitative înrădăcinate în comunitate (mituri, stereotipii);
- sensibilizare cu privire la impactul alegerii lor de viață în jurul sănătății, educației, dezvoltării carierei, familiei etc.;
- împuternicire și responsabilizare cu privire la consecințele propriilor acțiuni;
- dezvoltare continuă prin participare la sesiuni de formare specializate pe tipul activității desfășurate;
- contribuție personală la dezvoltarea comunității din care fac parte;
- dobândire a unui sentiment profund de utilitate și satisfacție personală;
- dezvoltare a unor relații semnificative, de încredere, care să asigure nevoi relaționale neîmplinite în familiile de origine;
- dezvoltare a abilităților sociale, precum empatie, toleranță, inteligență emoțională.

În rândul vârstnicilor, practica intergenerațională înseamnă oportunități de:

- reevaluare a rolului în comunitate;
- continuare a activității într-un mod plăcut prin adoptarea unui nou rol social;
- valorificare a experienței de viață, a competențelor profesionale, a talentelor sau pasiunilor lor;
- contribuție pozitivă în comunitate prin împărtășirea cunoștințelor, abilităților și poveștilor de viață către generațiile mai tinere;
- redobândire a sentimentului de utilitate, a bucuriei de a trăi și de a dărui;
- a rămâne activ, cu efecte benefice din punct de vedere biologic, psihic și social;
- socializare cu alte persoane de vârsta lor, legând prietenii;
- învățare și dezvoltare a unor abilități noi (de exemplu, învățarea limbii a doua, fotografie digitală);
- adoptarea tehnologiei și folosirea acesteia pentru a obține informații sau a menține relații;
- redobândire a unui sentiment de apartenență în comunitate;
- creștere a respectului de sine și a poftei de viață;
- creștere a nivelului de siguranță resimțit în raport cu comunitatea;
- înțelegere a provocărilor cu care se confruntă copiii și tinerii prin stimularea empatiei;
- împuternicire și responsabilizare cu privire la propriile drepturi;
- dezvoltare a unor relații semnificative, de încredere, care să asigure nevoi relaționale neîmplinite în familiile de origine;
- creștere a calității vieții în general.

În rândul organizațiilor, practica intergenerațională înseamnă oportunități de:

- identificare și rezolvare a problemelor și preocupărilor ridicate în comunități;
- suplimentare a resurselor umane prin includerea voluntarilor seniori ca parte a echipei;
- diversificare a portofoliului de activități prin atelierele coordonate sau organizate de voluntari;

- învățare a unor modalități noi de atragere a sprijinului comunității atât pentru servicii, cât și pentru finanțare;
- atingere a obiectivelor strategice în cadrul planurilor de lucru cu efecte largi la nivelul comunității;
- colaborare, schimb de resurse, abilități și învățare cu diverse alte organizații;
- reconstruire a punților de comunicare între generații.

În rândul comunităților, practica intergenerațională înseamnă oportunități de:

- coagulare a resurselor prezente în comunitate;
- schimbare a perspectivei asupra „bătrâneții”, conferind valoarea cuvenită seniorilor;
- încurajare a îmbătrânirii active ca stil de viață;
- adaptare la situația demografică existentă;
- creștere a respectului și ajutorului mutual între generații;
- creștere a nivelului academic în comunitate, bazat pe o educație incluzivă;
- combatere a discriminărilor pe bază de vârstă, etnie sau proveniență socială în comunitate;
- creare a unui mediu sigur, bun și sustenabil pentru membrii săi;
- scădere a nivelului de infrafracționalitate.

Capitolul 3. Riscuri în practica intergenerațională și cum să le prevenim

Practica intergenerațională este o metodă eficientă pentru rezolvarea situațiilor dificile la nivel de comunitate, iar valorificarea potențialului tuturor membrilor comunității, interacțiunea și dialogul între generații sunt premisele esențiale pentru construirea unei comunități puternice.

Dar practica intergenerațională nu este cu siguranță nicio baghetă magică cu care să implementezi o soluție lipsită de riscuri. Fiind conștienți de ele și venind în întâmpinarea acestor riscuri, putem rezolva aceste probleme înainte de apariția lor.

Care sunt riscurile specifice proiectelor intergeneraționale?

Stereotipurile bazate pe vârstă

Despre cum sună și modul în care afectează stereotipurile am vorbit anterior, dar oare cum s-a ajuns la această gândire la nivel de societate?! De-a lungul anilor, preocupările sociale și politice asupra vârstnicilor au fost concentrate pe politici de sănătate adresate vârstnicilor și pe analiza economică a îmbătrânirii populației văzută ca o problemă socială. Toate aceste acțiuni au dus la perceperea persoanelor în vârstă ca pe o categorie „problemă”, dependentă, limitată, consumatoare de resurse publice, în nevoie de sprijin, nu ca pe un atu al comunității. Tocmai această schimbare de perspectivă, înțelegerea faptului că seniorii sunt o resursă, va contribui la slăbirea stereotipurilor negative din jurul lor și la implementarea cu succes a proiectelor intergeneraționale.

Pe de altă parte, tinerii au fost văzuți de-a lungul timpului ca teribiliști, pierde-vară, imaturi și incapabili de comportamente sociale pozitive. Experiența noastră cu ei, dar și studiile de specialitate arată că, în fapt, tinerii care provin din medii dezavantajate se simt excluși din comunitate și judecați prematur. Nevoia lor este de apartenență la grup, de stabilire de relații de încredere ca substitut pentru lipsa relațiilor sănătoase din familie, de șanse pentru a-și clădi un drum mai sigur către un viitor care să îi scoată din mediul în care trăiesc. Iar seniorii voluntari pot deveni pentru ei mentori sau „bunicii” pe care nu îi au.

Proiectele intergeneraționale trebuie să recunoască aceste percepții și să ofere cadrul în care se pot dezvolta modalități noi și pozitive de raportare atât față de tineri, cât și față de vârstnici. Pentru a face acest lucru bine, participanții trebuie să lucreze împreună pentru a dezvolta un mediu de valorizare, încredere reciprocă și de confidențialitate, iar astfel, stereotipurile vor dispărea. Rolul coordonatorului de proiect este unul esențial într-un prim pas, pentru a crea acest mediu.

Siguranță și confidențialitate

Practica intergenerațională presupune un contact personal strâns între participanți și din multe puncte de vedere tocmai acesta este cel mai mare beneficiu. Pentru a se realiza această conexiune profundă, este nevoie de un mediu sigur, fizic și psihic, și de menținerea confidențialității oricăror informații personale. Acest risc poate fi prevenit prin solicitarea de cazier juridic pentru seniorii care își doresc să devină voluntari și prin prisma training-ului de voluntari, unde vor fi instruiți cu privire la menținerea confidențialității datelor copiilor și tinerilor care sunt sprijiniți prin programele sociale.

Diferențe culturale

Dacă proiectele intergeneraționale implică tineri și vârstnici care provin din medii culturale diferite, acest aspect trebuie luat în considerare. Oameni din medii culturale diferite, cu o educație morală diferită, pot avea adesea experiențe și așteptări diferite față de modul în care tinerii, adulții și vârstnicii ar trebui să fie, să gândească, să vorbească, să se comporte. O înțelegere mai exactă a culturii celor implicați poate ajuta la prevenirea problemelor care pot apărea între ei. Menținerea unei comunicări deschise și implementarea unor planuri de abordare a conflictelor poate ajuta la crearea unor relații sănătoase între membri din medii culturale diferite.

Personal angajat specializat doar pe o anumită categorie de vârstă

Personalul angajat, care are responsabilitatea de a gestiona proiectul intergenerațional, poate fi mai puțin familiar cu o categorie de vârstă (tineri-seniori). Ei pot avea abilități dezvoltate și formare profesională pentru a lucra doar cu o anumită categorie de vârstă și experiență limitată cu altă categorie de vârstă. Formarea personalului și comunicarea deschisă pot ajuta la atenuarea acestor diferențe.

Activități care nu se adresează ambelor generații

Alegerea unor activități care nu prezintă interes pentru membrii implicați poate duce la scăderea participării și la crearea unor sentimente de frustrare. Este important ca activitățile să se adreseze tuturor, să fie adaptate și să fie găsit acel punct comun dintre generații. La capitolul 10 găsiți exemple de activități implementate în proiectele noastre, care vă pot folosi ca un prim punct de pornire. Este important să rămânem deschiși la idei noi și atenți la comunitatea în care derulăm proiectul.

Decalajul tehnologic

Metodele digitale de comunicare și învățare utilizate în perioada actuală, precum și limbajul folosit în jurul acestora pot îngreuna colaborarea între generații. Familiarizarea seniorilor cu utilizarea unui telefon smart, a unui laptop sau a unor aplicații de conectare la distanță, are loc adesea prin transferul acestor cunoștințe dinspre beneficiarii tineri sau dinspre personalul angajat, legat în special de nevoile practice din proiect. Încurajarea seniorilor să folosească tehnologia, înțelegerea importanței aplicațiilor comunicative vizuale sau verbale și învățarea acestora într-un cadru securizant a unor lucruri simple, apoi mai complexe, va conduce la crearea de competențe digitale cel puțin minime pentru a înlesni comunicarea și conexiunea între generații.

Vârstnici mai puțin deschiși la ideea de voluntariat

O parte importantă a proiectelor intergeneraționale este de educare civică a populației. Sunt vârstnici care poate nici nu s-au gândit la ideea de voluntariat. Experiența lor ca tineri și adulți nu le-a oferit și această perspectivă. Acest risc poate fi redus prin campanii de informare, prin anunțuri de selecție, prin organizarea „Porților deschise” sau a unor campanii de presă de către organizațiile interesate pentru a atrage seniori din comunitate. Activitățile intergeneraționale se pot realiza și online, ceea ce deschide cu mult aria geografică de atragere a voluntarilor. Dacă proiectul se desfășoară într-o locație cu acces dificil la mijloacele de transport în comun, poate fi decontat transportul pentru voluntarii seniori sau poate fi organizată o altă modalitate prin care să li se faciliteze transportul pentru derularea activităților de voluntariat.

Evaluare și raportare

Cele mai profunde efecte pozitive ale practicii intergeneraționale se întâmplă în interiorul fiecărui om care participă la ea. Într-o eră în care finanțatorii sunt interesați de cifre (cantitate), devine mai dificil să oferi un raport care să evidențieze schimbările profunde care se petrec în psihicul uman ca rezultat al interacțiunii dintre generații (calitate). O modalitate de a preveni acest risc, de a nu putea evalua și raporta acest impact, se poate realiza prin aplicarea de formulare de evaluare inițială și finală, atât pentru copii/tineri, cât și pentru seniori, pentru familiile lor și pentru coordonatorii de proiecte (Anexele 8 și 9).

Capitolul 4. Etape în implementarea proiectelor intergeneraționale

Practica intergenerațională este utilizată în multe forme pentru a obține rezultate concrete, în situații relevante pentru nevoile particulare ale comunităților. Indiferent de forma pe care o îmbracă, succesul ei depinde de mai multe elemente, egale ca importanță, și de o structură pe care este recomandat să o luăm în considerare odată cu decizia de implicare într-un proiect intergenerațional.

Pasul 0 - Analiză

Înainte de orice activitate există un moment de analiză. Decizia de a dezvolta și implementa un proiect este de preferat să fie asumată în baza unei evaluări realiste privind punctele forte și resursele organizaționale, potențiale oportunități și

mijloacele de valorificare, provocările și obstacolele interne și externe care pot să apară, precum și ce ar ajuta la depășirea lor și, bineînțeles beneficiile rezultate pentru organizație, pentru beneficiari și pentru comunitate. Este important ca în această etapă să fie implicați toți partenerii care vor lua parte la proces, colaborarea instituțională fiind o necesitate.

Pasul 1 - Anunțarea intenției

O analiză care reflectă suficiente beneficii și posibilități privind dezvoltarea și implementarea unui proiect intergenerațional poate conduce la o decizie favorabilă în acest sens. Odată luată, apare necesitatea anunțării ei prin acțiuni menite să comunice valoarea interacțiunii între generații către potențiali participanți, să atragă și să asigure participarea grupurilor vizate (copii, tineri, vârstnici). Comunicarea se poate realiza în mai multe moduri, prin canale accesibile tuturor celor care pot fi interesați, online și offline, inclusiv prin intermediul Fundațiilor Comunitare și a Asociațiilor care oferă asistență de specialitate în comunitate. De asemenea, o Zi a Porților Deschise poate fi un bun prilej de a face cunoscute intențiile în comunitate, atrăgând sprijinul acesteia.

Pasul 2 - Recrutarea grupurilor țintă

În România, de cele mai multe ori, practica intergenerațională vine să susțină eforturile de sprijinire a unor grupuri de persoane aflate într-o situație de vulnerabilitate. Asta înseamnă că organizațiile au un punct de plecare în acest demers, aducând alături de cei pe care îi asistă persoane din alte generații. Implicarea voluntară a seniorilor se face în urma unui proces de recrutare, în care motivația din spatele voluntariatului, atitudinile și abilitățile potențialului voluntar au un rol cheie. Experiența ne arată că entuziasmul, angajamentul voluntarilor și valorile comune sunt factori determinanți ai succesului în implementarea activităților intergeneraționale.

Pasul 3 - Obiectivele

Obiectivele reprezintă o parte importantă în planificarea unui proiect și pot varia semnificativ, fiind direct dependente de factorii implicați. Cele mai bune formulări sunt cele care iau în calcul structura SMART, adică să aibă simultan în vedere caracterul specific, măsurabil, realizabil/tangibil, relevant și delimitat în timp al rezultatului dorit. Pentru a formula un obiectiv SMART (specific, măsurabil, accesibil, relevant și temporal) sunt câteva întrebări care pot ghida în acest sens:

- pe cine vizează, în termeni de participanți;
- câte persoane sunt implicate/vizate;
- care este acțiunea;
- care este schimbarea pe care ne dorim să o obținem;
- când trebuie realizat acest lucru/termenul.

Exemple:

- O1. Stabilirea a 300 de relații de prietenie pentru vârstnicii singuri prin reapelare regulată de către voluntari tineri, într-un an.
- O2. Creșterea calității vieții a minim 170 copii și 65 vârstnici voluntari prin implicarea acestora în activități intergeneraționale pe perioada unui an școlar.

În mod ideal, proiectul ar trebui să vizeze o componentă pe care toți participanții să o poată agreea, cu care se pot conecta. Dacă ambele grupe de vârstă simt că lucrează cu bucurie împreună, este mai probabil să fie construite relații semnificative.

Pasul 4 - Planificarea

O bună planificare este esențială pentru un proiect de succes. Aceasta pleacă de la evaluarea nevoilor și abilităților participanților și setarea unor obiective individuale sau de grup, cum ar fi îmbunătățirea rezultatelor școlare, dezvoltare vocațională sau optimizarea comportamentelor sociale sau emoționale. Planificarea include alegerea unor activități de interes comun și adecvate pentru aceștia, stabilirea unui orizont de timp și a unui orar de desfășurare în acord cu programul persoanelor implicate, găsirea unui spațiu potrivit pentru organizarea activităților, stabilirea unui necesar de resurse, a unui buget privind implementarea și a unei echipe de lucru cu responsabilități clare în acest sens. Fiecare parte implicată trebuie să știe la ce să se aștepte atunci când lucrurile vor evolua dincolo de această etapă.

Un aspect notabil este faptul că o abordare pe termen lung a proiectelor este mai eficientă pentru dezvoltarea relațiilor între generații. Copil, tânăr sau vârstnic, pentru toți este esențial sentimentul de încredere dezvoltat în relație cu celălalt, sentiment care se clădește în timp prin adaptare, investire, testare și validare a bunelor intenții observate în celălalt. Recomandarea este ca o sesiune să dureze 2 ore și să aibă o frecvență săptămânală sau minim bilunară, pentru a exista un contact suficient, pentru a menține participanții angajați, dar nu prea mult sau prea puțin pentru a pierde interesul.

În această etapă poate ajuta alegerea unui reprezentant pentru fiecare grupă de vârstă care să îi susțină pe colegi în integrarea lor și în crearea încrederii privind proiectul și ceilalți participanți.

Pasul 5 - Pregătirea grupurilor

Înainte de începerea proiectului intergenerațional este de preferat să aibă loc o întâlnire între coordonatorul de proiect și fiecare grup de vârstă în parte. Respectul reciproc între grupurile de vârstă este o parte esențială a procesului, iar pregătirea acestora ajută la diminuarea gândirii stereotipe, a clișeeilor și a etichetărilor cu privire la cealaltă parte implicată.

În această etapă se poate discuta despre modul în care fiecare grup îl vede pe celălalt, despre caracteristicile de vârstă specifice fiecăruia, despre diferențe și asemănări, dar și despre ceea ce îi aduce împreună. Informațiile primite de la participanți pot fi colectate sub formă de evaluări de tip „înainte și după”, aducând în final valoroase testimoniale privind impactul proiectului asupra calității vieții participanților.

De asemenea, este o ocazie bună pentru introducerea și clarificarea obiectivelor, a așteptărilor pe care organizația le are de la ei, pentru stabilirea unor reguli de lucru împreună și sublinierea intereselor comune, comunicând în același timp care este rolul organizației și cum va lucra în beneficiul lor prin reprezentanții săi (coordonator proiect). Exerciții preliminare cu privire la stereotipie, informații despre problemele de protecție a copilului și la regulamentul intern pot fi introduse tot acum.

Pasul 6 - Prima sesiune

Etapă 6 vine cu emoția pe care o aduce orice început. Pentru ca lucrurile să evolueze într-un sens pozitiv, este important să fie acordat un timp pentru ca cei prezenți să facă cunoștință. Coordonatorul proiectului și reprezentanții fiecărui grup de vârstă (dacă au fost numiți) pot ajuta în acest sens prin jocuri care să faciliteze contactul participanților, ținând cont totodată de dinamica grupului. Introducerea inițială și construirea relațiilor trebuie gestionate cu grijă. Chiar dacă ele se pot realiza și în mod natural, spontan, este important să avem în vedere faptul că oamenii sunt diferiți și că unii dintre ei pot fi neliniștiți în noul context, având tendința de a rămâne cu propriile lor grupe de vârstă, astfel încât colaborarea nu se întâmplă cu ușurință.

La începutul realizării efective a activității, sugerăm coordonatorilor de proiect să se asigure că toată lumea știe la ce să se aștepte și care este contribuția lor, oferind posibilitatea de a pune întrebări celor prezenți. De asemenea, tot el este cel care pregătește materialele, fișele, alimentele care vor fi folosite în activitate.

Pasul 7 - Repetăm, ne adaptăm

Pentru a obține beneficii pe termen lung, proiectele intergeneraționale trebuie să se extindă dincolo de un interval de timp limitat, într-o practică intergenerațională constantă și stabilă. Integrarea practicii intergeneraționale într-un context de dezvoltare educațională și personală, valorificarea mijloacelor de comunicare existente și stimularea motivației de implicare a membrilor comunității sunt elemente cheie care pot susține acest proces. Fie că se desfășoară printr-o interacțiune directă sau printr-un sistem de video-conferință, practica intergenerațională este un mecanism care permite generațiilor să se întâlnească, să lucreze, să exploreze și să se îmbunătățească împreună, descoperind câștigurile acestui schimb de energie și realitatea fiecărei generații. Rolul organizațiilor este acela de a crea condițiile ca un număr cât mai mare de persoane din comunitate să se poată conecta în acest schimb, găsind soluții atunci când diverși factori pot împiedica conexiunea (restricții și măsuri de protecție privind limitarea răspândirii unor virusuri din comunitate, starea de sănătate a vârstnicului și disponibilitatea acestuia de deplasare, distanțe mari între persoanele interesate de conectare, lipsă de spațiu etc.).

Activitățile sunt modelate de participanți și astfel răspund nevoilor tuturor participanților, fie ei mai mari sau tineri. Fiecare persoană contează în unicitatea ei, iar avantajele din activități există, chiar dacă ele sunt diferite pentru fiecare grup de vârstă. Recomandarea este ca fiecare parte implicată să fie conștientă de scopul activităților și de beneficiul pe care îl aduce participarea la ele. Nevoile fiecărei persoane se pot modifica în timp, iar adaptarea flexibilă poate susține evoluția acestora. În sprijinul acestei afirmații stă și observația conform căreia un portofoliu de activități mai variat, cu o gamă mai variată și creativă de metode de implicare conduce la rezultate mai bune și menține interesul și entuziasmul participanților pe termen îndelungat.

Pasul 8 - Evaluarea

Evaluarea este o parte importantă a oricărui proiect. Cu ajutorul ei ne putem da seama de eficacitatea intervenției, de impactul la nivel individual și la nivelul grupului, de sustenabilitatea ei, de situațiile neprevăzute care o pot bloca sau care îi pot limita efectele dorite, astfel încât să putem schimba ce nu funcționează în timp util. Din acest motiv, tocmai pentru valoarea pe care o aduce, evaluarea ar trebui să fie un proces continuu pe tot parcursul proiectului, atât pentru impactul asupra participanților, cât și pentru proces și activități. Se poate realiza făcând apel la:

- Informațiile culese în timpul sesiunilor de pregătire a grupurilor de vârstă pentru a oferi informații „înainte și după”;
- Observarea procesului;
- Recunoașterea și înregistrarea rezultatelor și a situațiilor neprevăzute;
- Formulare de evaluare (inclusiv de măsurare a inteligenței socio-emoționale a copiilor participanți la proiect și a stimei de sine);
- Fotografii;
- Testimoniale, respectiv comentariile interesante pe care participanții le fac pe tot parcursul proiectului.

Pasul 9 - Sărbătorirea

Evenimentele de celebrare sunt o modalitate excelentă de a readuce oamenii împreună într-o conectare pozitivă. Dincolo de aspectul cultural pe care îl au sărbătorile în România, orice eveniment de acest tip marchează un moment de tranziție care ne ajută să ne desprindem de trecut, să ne gândim la viitor și să ne recompensăm pentru eforturile depuse. Acest timp de recunoaștere și de acompaniere crește stima de sine și favorizează încrederea în forțele proprii pentru fiecare generație implicată, obiectiv vizat în toate proiectele sociale.

Prin diversitatea grupelor de vârstă, practica intergenerațională oferă numeroase oportunități de acest fel: aniversarea organizației sau a proiectului, Ziua Mărțișorului, Ziua Mamei, Sărbătorile de Paște, Ziua Solidarității Intergeneraționale, Ziua Copilului, Ziua Vârșnicului, Ziua Voluntarului, Crăciunul, aniversarea persoanelor născute în aceeași lună, lansarea unui produs al organizației (raport, album foto, lucrare de artă, DVD, broșură, un nou proiect) etc.

Valorificarea acestor oportunități poate contribui la:

- stimularea învățării și adaptării participanților la situații provocatoare;
- dezvoltarea unei mentalități orientate spre scop și spre succes;
- creșterea motivației de implicare și a entuziasmului participanților;
- onorarea aportului voluntarilor prin mulțumirile aduse (acordarea de certificat);
- susținerea vizibilității organizației în comunitate;
- creșterea gradului de satisfacție și de bunăstare a participanților
- crearea de conexiuni mai puternice între membrii grupurilor implicate.

Capitolul 5. Managementul voluntarilor în 9 pași

PASUL 1 - Pregătirea organizației pentru implicarea voluntarilor:

- declarăm voluntariatul ca o valoare a organizației;
- analizăm nevoile organizației în ceea ce privește implicarea de voluntari;
- elaborăm un set de politici/proceduri;
- numim un coordonator de voluntari;
- redactăm documentele necesare;
- alocăm un buget pentru activitățile de voluntariat.

De ce este necesar să avem o politică internă de lucru cu voluntarii? Pentru că ea contribuie la derularea cursivă a activităților, ajută la gestionarea situațiilor dificile (risc, abuz, accidente, conduită nepotrivită), asigură continuitatea în timp și facilitează procesul de management al voluntarilor.

Cum elaborăm politica internă de voluntariat? Răspundem la 2 întrebări esențiale: „**De ce implicăm voluntari?**”

(identificăm pozițiile necesare, explicăm voluntarilor cum contribuie ei la atingerea misiunii organizației, explicăm personalului de ce este benefic implicarea voluntarilor și dezvoltăm un plan de evaluare a eficienței implicării voluntarilor) și „**Cum? Cine? Când? Ce?**”.

DOCUMENTELE NECESARE:

Contract de voluntariat (Anexa 11)

Acord GDPR (Anexa 12)

Declarație de remitere și renunțare opțional prin lege (ex: dreptul la asigurare, folosirea imaginii etc.) (Anexa 13)

Contract de voluntariat care cuprinde Acord GDPR și Declarație de remitere și renunțare opțional prin lege (Anexa 14)

Fișa de post a voluntarului (Anexa 15)

Fișa de activitate (Anexa 16)

Fișa de pontaj (Anexa 17)

Alte documente care ne ajută:

Regulament de lucru cu voluntarii
Instrucțiuni interne privind securitatea și sănătatea în muncă
Fișă interviu de selecție
Formular de evaluare inițială a voluntarului
Fișă înscriere voluntar
Chestionar de măsurare a gradului de satisfacție
Formular de evaluare a performanței voluntarului
Formular de evaluare a programului de voluntariat (Anexa 19)

PASUL 2 - Recrutarea voluntarilor

Pași în recrutarea voluntarilor:

1. Identificăm nevoile organizației în funcție de serviciile oferite beneficiarilor
2. Identificăm nevoile de voluntari ale organizației
3. Creăm sarcini motivante pentru voluntari
4. Dezvoltăm și implementăm o strategie de recrutare

Strategia de recrutare se bazează pe răspunsul la întrebările:

CINE? Ne cunoaștem organizația.
CE? Știm de ce fel de voluntari avem nevoie.
DE CE? Știm ce vrem ca ei să facă - programul.
UNDE? Știm unde îi putem găsi – SURSE.
CÂND? Știm care este momentul cel mai bun pentru a-i găsi.
CUM? Știm cum vom ajunge la ei (metodă, mesaj, canal, sistem de candidatură).

Recrutarea poate fi de mai multe tipuri:

- recrutare generală – către publicul larg, nu se caută abilități deosebite;
- recrutare specifică – se abordează grupuri țintă specifice, se caută abilități și cunoștințe specifice, se folosesc fișele de post și profilurile candidaților;
- recrutare de tip „concentric” – voluntarii existenți atrag în organizație noi voluntari sau se recrutează din organizații partenere;
- recrutare în sistem închis – se recrutează voluntari din sisteme închise: o școală, o companie, o unitate militară, un grup profesional.

MESAJUL DE RECRUTARE:

1. Nevoia (nu a organizației, ci a beneficiarilor!)
2. Sarcina, activitatea în sine
3. Beneficii

Sfaturi practice:

- Să realizăm un brainstorming legat de posibilele surse;
- Să fim deschiși la idei noi. **CEA MAI IMPORTANTĂ REGULĂ! Nu există nici un fel de regulă cu privire la locul în care poți să găsești voluntari. Ei se află peste tot!**
- Să ne axăm pe motivații atunci când formulăm mesajele de recrutare;
- Să înțelegem că recrutarea este un proces continuu;
- Să nu uităm că un voluntar mulțumit este cea mai bună reclamă;
- La fiecare material promoțional pe care îl realizăm, să includem un mesaj de recrutare, cu persoana de contact, telefon, e-mail.

PASUL 3 - Selecția voluntarilor

Scopul selecției este de a identifica cei mai potriviți voluntari pentru un post anume!

Este important să fim sinceri, să oferim informații despre organizație, dar și o imagine clară asupra a ce presupune postul și a beneficiilor voluntariatului. Să explorăm cu ei interesele, abilitățile și motivațiile și să asociem voluntarii cu cele mai potrivite poziții. Întotdeauna să le răspundem întrebărilor și nelămuririlor. Să asigurăm confidențialitatea (*pentru ei și de către ei*)! Și să avem curajul să spunem NU atunci când voluntarul nu are profilul uman și profesional potrivit organizației!

PASUL 4 - Orientarea și instruirea voluntarilor

În realizarea trainingului adresat voluntarilor să urmărim aceste aspecte:

1. Prezentăm organizația (incluăm detalii despre tipologia beneficiarilor);
2. Prezentăm sistemul de management al voluntarilor (politici, cod etic, documente de lucru);
3. Expunem aspecte legate de cultura organizațională;
4. Clarificăm drepturile și responsabilități voluntarului și ale organizației.

Training al voluntarilor. De ce este important? Pentru voluntari reprezintă un rezervor de idei, abilități și experiențe noi, legitimează implicarea, dă un sens al apartenenței și este o formă de acreditare. **Pentru organizație** este un mijloc de uniformizare a pregătirii, devine esențial pentru anumite activități, atrage, încurajează și motivează voluntarii, crește satisfacția și atașamentul voluntarilor, îmbunătățește performanța echipei și asigură succesul.

PASUL 5 - Supervizarea voluntarilor

Scopul supervizării este creșterea capacității voluntarului de a avea succes în activitatea sa, prin stimularea autonomiei și capacității de a lua decizii. Prin procesul de supervizare urmărim: implicarea voluntarilor în programul de voluntariat, atingerea obiectivelor în timp util și al standardele stabilite, precum și integrarea voluntarilor în cadrul organizației. În cadrul procesului de supervizare, le dăm ocazia voluntarilor să își exprime părerile, să pună întrebări, să sesizeze nereguli, să propună soluții etc. Ulterior, le vom transmite voluntarilor rezultatele procesului de supervizare.

Sesiunile de supervizare sunt:

- Individuale sau de grup;
- Constante (monitorizare) sau la intervale regulate de timp;
- Realizate de către coordonatorul de voluntari, de un angajat, de un voluntar;
- Planificate, spontane sau la cerere;
- Formale sau informale.

Câteva teme ale supervizării pot fi: organizarea orarului de lucru, evaluarea performanței, discutarea progreselor voluntarului, clarificarea și rezolvarea problemelor, oferirea de consultanță/expertiză, răspuns la diferite întrebări, semnalarea erorilor, stabilirea standardelor, evaluarea nevoilor de training, ajutor pentru corelarea sarcinilor cu scopurile aferente, model de comportament profesional, feed-back.

PASUL 6 - Motivarea voluntarilor

Elementele unei strategii de motivare:

- Misiunea organizației – singurul factor motivațional sigur și nelimitat!
- Să creăm sarcini motivante pentru voluntari.
- Să identificăm proprii factori motivaționali ai voluntarilor și să îi corelăm cu activitățile oferite.
- Să creăm oportunități diversificate și creative de recunoaștere a meritelor voluntarilor.
- Să oferim însemne de identitate ale organizației care să le confere sentimentul de apartenență – tricou, șapcă, insignă, sacoșă etc.
- Să oferim un management profesionist al voluntarilor pe tot parcursul colaborării – atitudinea și atmosfera contează!

Să informăm voluntarii cu privire la sistemul formal de recunoaștere. De exemplu: organizarea unor evenimente dedicate voluntarilor, acordarea unor diplome sau certificate, implicarea voluntarilor în luarea deciziilor care îi afectează, delegarea unor responsabilități mai mari în urma obținerii unor rezultate deosebite, nominalizarea pentru participarea la diferite conferințe, concursuri, realizarea unor articole cu și despre voluntari.

Fiecare voluntar are motivele sale speciale pentru care se implică. Identifică-le!

Oamenii se dedică voluntariatului dintr-o mulțime de motive, toate însă, centrându-se, în general, pe ideea de ajutor, vor să facă voluntariat pentru a ajuta oamenii și a sprijini diverse cauze. Dar unii au și alte obiective. Unora nu le place ideea de a avea beneficii de pe urma muncii voluntare. Există o anumită concepție în a vedea voluntariatul ca pe un act de caritate, bazat pe altruism și dăruire. Cel mai bun voluntariat implică într-adevăr dorința de „a-i salva pe alții”, de a-i ajuta și de a le face un bine, dar acest lucru nu exclude și alte motivații din partea voluntarului.

Motivații posibile:

- Pentru a simți că aduce schimbare în mediul său;
- Pentru a-și folosi aptitudinile și abilitățile dintr-un anumit domeniu;
- Pentru a cunoaște o anume comunitate;

Proiect derulat de:

- Pentru a-și demonstra angajamentul față de o anumită cauză;
- Pentru a câștiga abilități de lider;
- Pentru a face ceva ce și-au dorit dintotdeauna, dar nu au avut șansa;
- Pentru a-și face datoria civică;
- Pentru a avea satisfacția ajutorului oferit cuiva, la nevoie;
- Pentru a învăța ceva nou;
- Pentru a ajuta un prieten, o rudă, o persoană în vârstă sau bolnavă;
- Pentru a-și face prieteni și a cunoaște oameni noi și o altă comunitate;
- Pentru a-și ocupa timpul liber;
- Pentru a se simți util;
- Pentru a se simți mândru de el;
- Pentru a explora posibilitatea unei noi cariere;
- Pentru a face ceva diferit de slujba de zi cu zi;
- Pentru a adăuga această experiență la CV;
- Pentru a se reorienta explorând noi teritorii;
- Pentru a fi parte dintr-o echipă;
- Pentru a se testa;
- Pentru a schimba ceva din activitatea zilnică;
- Pentru că și el a avut cândva nevoie de ajutorul unui voluntar;
- Pentru a câștiga un anume statut;
- Pentru socializare și evitarea singurătății.

PASUL 7 - Recunoașterea meritelor voluntarilor

Recunoașterea reprezintă modul prin care le spunem/le arătăm voluntarilor că eforturile lor sunt importante pentru beneficiarii noștri și sunt apreciate. Recunoașterea ar trebui să fie frecventă și personală, personalizată.

Recunoașterea se poate realiza:

- **Formal:** organizăm în cinstea voluntarilor cu merite deosebite întâlniri/recepții și decernarea de premii, certificate, scrisori de recomandare, medalii, diplome, sărbătorirea Zilei Internaționale a Voluntarului (5 decembrie), înscrierea lor la diferite cursuri etc.;
- **Informal:** ne exprimăm sincer, spontan și cât mai frecvent aprecierile și mulțumirile pentru aportul adus de voluntari.

Sfaturi practice:

- Să recunoaștem sistematic meritele;
- Să recunoaștem meritele în funcție de structura motivațională a voluntarului;
- Să recunoaștem meritele la timpul potrivit sau, în orice caz, cât mai aproape de momentul în care a fost depus efortul;
- Să diversificăm metodele de recunoaștere;
- Să orientăm mesajul specific de recunoaștere a meritelor spre persoană, nu doar spre rezultat;
- Să fim onești (o laudă nesinceră demotivează persoanele și creează chiar un sentiment de neîncredere față de persoana care a făcut aprecierea);
- Să fim corecți (recunoașteți meritele după rezultatele obținute și nu pe criteriul discriminatorii).

Un criteriu în implementarea sistemului de recunoaștere a meritelor voluntarilor este durata perioadei de voluntariat:

- pentru voluntarii pe termen scurt, recunoașterea se face imediat, după sau în strânsă legătură cu sarcina îndeplinită, prin ceva ce voluntarul poate să ia cu sine când pleacă (ex: o fotografie, o scrisoare către familie sau locul de muncă etc.);
- pentru voluntarii pe termen lung, recunoașterea se face în cadrul grupului, eventual prin obiecte ce poartă însemnele grupului, ale instituției.

PASUL 8 - Monitorizarea voluntarilor

Pentru a monitoriza voluntarii este important să construim o modalitate de a menține evidența:

- Determinăm datele necesare pentru managementul proiectului, managementul riscului și managementul activității voluntarilor;
- Întocmim formulare și chestionare pentru a putea strânge datele necesare cu mai multă ușurință;
- Instruim voluntarii să ofere datele cu acuratețe și la timp;
- Folosim fișele de pontaj atașate dosarelor lor pentru a putea ține o evidență a orelor de voluntariat și a continuității activităților.

PASUL 9 - Evaluarea voluntarilor și a programului de voluntariat

Trebuie să ne asigurăm că evaluarea performanței voluntarilor este un proces continuu. Este necesară dezvoltarea și aplicarea unor indicatori clari și măsurabili pentru programele/activitățile de voluntariat în scopul de a determina relevanța și eficiența acestora.

Indicații de urmărit:

- Să ne gândim la evaluare înainte de începerea programului, nu după începutul acestuia
- Să integrăm evaluarea în descrierea programului și în propunerea de finanțare
- Să colectăm constant date în vederea evaluării
- Să utilizăm evaluarea sub forma criticii constructive
- Să nu considerăm evaluarea o pierdere de timp!

Pașii procesului de evaluare:

1. Stabilim scopul evaluării
2. Stabilim întrebările de evaluare
3. Creăm unui design de evaluare
4. Colectăm datele
5. Analizăm datele
6. Redactăm concluziile
7. Luăm decizii privind eficiența, eficacitatea și impactul programului
8. Informăm factorii interesați

Evaluarea voluntarilor se realizează pornind de la fișa postului și culegem puncte de vedere diferite (voluntarul, coordonatorul de proiect, coordonatorul de voluntari, ceilalți voluntari, personalul implicat). Să încercăm să nu împovărăm voluntarii cu foarte multe formulare. Păstrăm contactul personal și ținem cont de sugestiile voluntarilor.

Capitolul 6. Rezultatele dorite și evaluarea proiectelor intergeneraționale

Practica intergenerațională încurajează comunicarea între generații și promovează îmbătrânirea activă, implicând în cadrul activităților desfășurate copii, tineri și vârstnici, fiecare îndeplinind un rol resursă. Schimbul de valori și cunoștințe între generații aduce un plus extraordinar tuturor celor implicați.

Furnizarea serviciilor sociale, fie ele educaționale sau de susținere a unui grup vulnerabil, într-un cadru intergenerațional, plasează demersurile organizațiilor neguvernamentale cu un pas înaintea practicilor tradiționale din asistența socială, iar rezultatele intervențiilor sunt vizibil optimizate, cu puternic impact în dezvoltarea comunității prin rezultatele pe care le obțin.

Evaluarea este unul dintre cele mai puternice instrumente de management din proiect și prin urmare o etapă esențială de realizat, fără de care nu putem ști cât de eficiente au fost eforturile noastre în procesul de implementare al proiectului. Aceasta ne oferă informații care să ne ajute în planificările viitoare și ne dă o măsură a impactului pe care proiectul l-a avut în viața beneficiarilor, voluntarilor și a comunității din care ei fac parte.

Nevoia de rezultate măsurabile vine pe de-o parte din solicitările finanțatorilor care vor să știe ce s-a realizat cu banii oferiți de ei și pe de altă parte din dorința specialiștilor care vor să vadă în ce măsură obiectivele propuse de ei inițial au fost atinse și ce ar trebui schimbat dacă este cazul. De altfel, un program care are obiective clare încă de la început și un set de indicatori de succes măsurabili va fi mai ușor de pus în practică, pentru că cei care se implică în implementare știu ce au de făcut și pot analiza acțiunile propuse, pentru a vedea în ce măsură le sunt de folos în atingerea obiectivelor.

În funcție de etapa în care se află proiectul, evaluarea poate să însemne:

- compararea rezultatelor obținute cu rezultatele prevăzute în planul inițial;
- analiza stadiului de realizare a obiectivelor, adică monitorizarea progresului făcut;
- analiza eficacității utilizării resurselor investite.

Evaluarea progresului făcut în privința activităților, precum și compararea rezultatelor obținute cu cele prevăzute în planul inițial ne pot oferi informații esențiale de tip cantitativ sau calitativ, date pe care le avem în vedere încă de la început ca indicatori. Atunci când vorbim despre practica intergenerațională, putem avea în vedere următorii indicatori, cu posibilitatea de a extinde lista de mai jos în funcție de particularitățile proiectului.

Proiect derulat de:

Indicatori cantitativi:

- Numărul de copii participanți la practica intergenerațională, cu menționarea rolului acestora în cadrul practicii;
- Numărul de seniori participanți la practica intergenerațională, cu menționarea rolului acestora în cadrul practicii;
- Numărul de tineri participanți la practica intergenerațională;
- Numărul total de voluntari;
- Numărul de activități diferite (atelieri, cluburi, cursuri);
- Numărul de sesiuni intergeneraționale;
- Numărul de ore prestate de voluntari;
- Progresul școlar al copiilor (media generală la nivelul grupului);
- Audiența pe diverse canale de comunicare și amploarea campaniei de comunicare a programului;
- Fondurile și alte resurse materiale strânse la nivelul comunității, ca urmare a creșterii gradului de profesionalism al organizațiilor.

Indicatori calitativi:

- Portofoliul activităților implementate;
- Relația stabilită între beneficiari și voluntari;
- Evaluarea impactului asupra organizațiilor (Anexa 19);
- Evaluarea gradului de satisfacție a voluntarilor și beneficiarilor;
- Evaluarea evoluției psiho-sociale a copiilor la începutul și la sfârșitul proiectului (Anexa 20);
- Evaluarea rezultatelor școlare atunci când focusul este educațional;
- Evaluarea impactului asupra calității vieții seniorilor la începutul și la sfârșitul proiectului;
- Evaluarea gradului de profesionalism al organizațiilor locale în abordarea comunicării și strângerii de fonduri;
- Fotografii ilustrative;
- Testimoniale, respectiv comentariile interesante pe care participanții le fac pe tot parcursul proiectului.

Datele pot fi colectate în vederea analizei prin:

- Rapoarte narative de activitate (săptămânale/lunare);
- Rapoarte de expertiză întocmite de experți (de exemplu: cel financiar – contabil);
- Formulare/chestionare de evaluare (de exemplu: chestionar de măsurare a inteligenței socio-emoționale a copiilor participanți la proiect și a stimei de sine, formular de evaluare a impactului asupra calității vieții seniorilor la începutul și la sfârșitul proiectului);
- Liste de prezență, respectiv pontaj;
- Rapoarte de evaluare semestriale/anuale;
- Raport final de activitate;
- Raport final de evaluare.

Pentru a oferi o bună transparență, rapoartele sunt extrem de necesare în demersul de evaluare. De aceea, sugerăm ca ele să fie realizate la fiecare sfârșit de acțiune/eveniment/campanie către conducerea organizației, respectiv către sponsori, finanțatori, mai ales dacă există o solicitare explicită din partea lor în acest sens.

De obicei, finanțatorii oferă și un ghid de raportare financiară și narativă, în scopul de a informa organizația finanțată în legătură cu modul în care își doresc să fie raportate rezultatele înregistrate în activitatea implementată.

Oferim spre exemplificare în Anexa 18 un model de ghid de raportare pe care Fundația Regală Margareta a României îl pune la dispoziția organizațiilor finanțate în vederea implementării metodologiei intergeneraționale dezvoltată de Fundație.

În termeni de rezultate, impactul practicii intergeneraționale se reflectă cel mai profund în interiorul fiecărei om care participă la ea. Instrumentele menționate mai sus pot să ofere punctual o dimensiune a acestui impact pentru fiecare categorie de vârstă implicată, beneficiile aduse fiecăruia fiind discutate într-un capitol anterior. Privind însă de la particular la general, putem cu ușurință concluziona că cel mai important rezultat al practicii intergeneraționale este dezvoltarea personală a participanților săi, a căror identitate se re/construiește prin interacțiunea cu celălalt, reorientând cursul propriilor povești de viață al căror autori se consideră. Încurajarea manifestării propriei valori și a propriului potențial are ca efect obținerea unei autonomii subiective și creative, indiferent de factorii care i-au redus participantului calitatea vieții sau l-au adus într-o situație de criză. A fi parte dintr-un mediu suficient de susținător, în ciuda suferințelor îndurate, atrage după sine progresul, indiferent de ceea ce înseamnă el pentru fiecare generație (exemple: îmbunătățirea rezultatelor școlare, creșterea inteligenței emoționale, creșterea calității vieții etc.). Cu cât comunitatea, reprezentată prin școală, autorități și ong-uri locale, instituția bisericii, cartier, are un grad

mai mare de congruență în ajutorul oferit, acționând complementar, cu atât sunt mai mari șansele ca membrii ei să aibă o calitate a vieții mai bună și o recuperare mai rapidă atunci când traversează o situație de criză.

Diseminarea rezultatelor obținute în proiect, respectiv comunicarea lor către publicul larg, poate asigura un impact de durată, determinând și alți membri ai comunității să se alăture cauzei. Informația, mai ales atunci când este validată de participanții practicii intergeneraționale, aduce plusvaloare proiectului, sprijinind totodată procesul de menținere și îmbunătățire a rezultatelor.

Capitolul 7. Comunicarea și promovarea proiectelor intergeneraționale

Fiecare organizație urmărește să aibă comunicare vie, autentică, puternică și care să atragă simpatizanți, voluntari sau susținători. Obiectivele de comunicare ale proiectelor intergeneraționale pot viza atragerea de voluntari seniori din comunitate, comunicarea rezultatelor către finanțatori sau a impactului către alte categorii de public, diseminarea bunelor practici către alți specialiști pentru a promova practica intergenerațională. Pentru fiecare tip de comunicare trebuie să avem în vedere publicul căruia îi adresăm mesajul și ce rezultate dorim să obținem din partea celor care îl primesc. Construind un mesaj potrivit și adresându-l pe canale de comunicare adecvate aceluia grup, putem fi eficienți și relevanți. Un mesaj general, cu scop de informare al tuturor, nu răspunde acestor criterii. Atunci când vorbim despre proiectul nostru social, includerea unui mesaj emoțional care combină o poveste reală cu o imagine grafică sau o fotografie este întotdeauna o idee bună.

- **Website**

Proiectul merită a fi prezentat pe o pagină dedicată pe website-ul organizației, care să descrie ce se întâmplă diferit în centrul nostru, cum este implementată metoda intergenerațională și să exemplifice prin testimoniale din partea voluntarilor seniori sau a beneficiarilor. Nu uitați, o poză face cât o mie de cuvinte! Este esențial ca pe website să existe modalități de contact, sugestii de implicare și susținere, un modul de plăți online și un formular de abonare la newsletter. Acestea arată transparență și deschidere spre colaborare.

- **Social Media**

Canalele de social media cele mai folosite pentru a comunica online cu simpatizanții proiectului sau ai organizației sunt Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube sau Twitter. Fiecare se diferențiază prin tipul utilizatorilor, din punct de vedere socio-demografic și al conținuturilor vehiculate. Rețeaua de socializare Facebook are cel mai mare număr de utilizatori în România, permite atât conținut text, cât și foto și video. Instagram este un mediu foarte bun de diseminare a conținuturilor foto și video. Este recomandat să avem minim o pagină de Facebook a proiectului (nu un profil, nu un grup) în jurul căreia să creăm și să creștem o comunitate virtuală de susținători, comunicând în mod consistent, consecvent și regulat vești din proiect. Conținuturile postate pot fi despre povești ale copiilor sau ale seniorilor, testimoniale din partea colaboratorilor sau momente din cadrul activităților intergeneraționale. Dacă pagina de Facebook este destinată comunicării cu simpatizanții și susținătorii, nu cu grupuri de apropiați ai organizației, atunci mesajele trebuie să fie relevante pentru aceștia și adresate lor. Oricât de mare ar fi tentația de a posta un întreg set de fotografii realizate, de exemplu, într-un atelier intergenerațional, nu postați întregul album dacă pozele nu au calitatea corespunzătoare. Rolul postării este să exemplifice, să sugereze, să inspire, iar în acest scop este preferabil să selectăm 1 sau 2 fotografii, cele mai reușite din punct de vedere calitativ și al mesajului de transmis, pentru ca pagina să arate curată și să transmită esențialul. Obiectivul este lărgirea permanentă a comunității și transformarea like-urilor în persoane implicate în proiect, fie ca voluntari, fie ca donatori sau sponsori. Acest lucru este posibil prin interacțiuni, de aceea răspunsurile și reacțiile trebuie încurajate. În rețelele social media este nevoie de o comunicare constantă, cu povești adevărate, cu fotografii reale, emoționale, într-un limbaj accesibil tuturor.

- **Newsletter**

Acesta este un instrument de loializare minunat pentru susținătorii proiectului și reprezintă un e-mail trimis cu o anumită frecvență (lunar, trimestrial) listei anterior create. Există câteva platforme de e-mail marketing care oferă gratuit design-ul și expedierea de newslettere până la un anumit număr de destinatari, cum ar fi mailchimp.com. De reținut că newsletter-ul nu este o comunicare descriptivă, ci trebuie să cheme cititorul la acțiune și să includă așa numitul *call to action*.

- **Evenimente în comunitate**

Evenimentele constau în reunirea mai multor persoane cu scopul promovării proiectului în comunitate și implicării acestora, având ca obiectiv fie recrutarea de voluntari din comunitate, fie cooptarea de sponsori și donatori. În funcție de tipul evenimentului, este necesară o pregătire prealabilă a locației, un concept adecvat al programului oferit publicului vizat, a listelor

de invitații, a materialelor de comunicare și a propunerii de implicare. Iar unul dintre cele mai importante aspecte este ca la final să ne asigurăm că avem datele de contact ale participanților.

Pentru atragerea de voluntari seniori, pot fi create evenimente de informative sau experimentale, de tipul „Ziua Porților Deschise”, valorificând date precum Ziua Internațională a Persoanelor Vârstnice (1 Octombrie), Ziua Internațională a Voluntariatului (5 Decembrie) sau chiar Ziua Internațională a Copilului (1 Iunie).

Pentru atragerea de sponsori și donatori, este foarte important ca evenimentul să aibă o tematică atractivă pentru public, care să asigure implicarea unui număr suficient de mare de participanți. Poate fi vorba de un spectacol sau un concert oferit comunității, un bal sau o serată, o competiție sau olimpiadă sportivă, o licitație sau o tombolă caritabilă sau orice alt tip de reuniune.

• Poveste de succes

Aceasta prezintă un exemplu de reușită care poate motiva și inspira susținătorii să se implice. O astfel de povestire include mai multe elemente de construcție pentru a crea coerență și veridicitate. Contextul social al eroului povestirii și provocările cărora trebuia să le facă față, o descriere a personajului nostru, momentul și acțiunile care au declanșat schimbarea în bine a situației, evoluția sau rezultatul final și o fotografie de detaliu. Ideal, acest exemplu de succes trebuie să aibă o putere de extrapolare a impactului, adică să fie suficient de reprezentativ pentru a demonstra că astfel de povești pot fi multiplicabile. În cazul proiectelor intergeneraționale, există și povești mai speciale, pe care le numim povești de prietenie, care evocă în paralel impactul avut de proiect în viața ambelor personaje – copilul și seniorul.

• Mesajul de mulțumire

A mulțumi susținătorilor este esențial, iar mesajul prin care o facem trebuie să fie unul rapid, adresat personal și foarte specific. Fie că trimitem un e-mail, un SMS sau o scrisoare, mesajul de mulțumire face minuni, asigurând satisfacția și fidelitatea persoanei implicate față de cauza socială. Mesajul va cuprinde tipul ajutorului și impactul acestei contribuții.

Capitolul 8. Surse de finanțare și atragerea sprijinului din comunitate

Câteva modalități din cele mai simple prin care putem obține finanțarea necesară proiectului nostru sunt descrise în această secțiune. De menționat că pentru sustenabilitate sunt esențiale aceste aspecte: construirea continuă a unei baze de date cu istoricul și contactele donatorilor, cultivarea relației cu donatorii câștigați și comunicarea regulată cu aceștia referitor la acțiunile și rezultatele proiectului.

Cum putem obține susținere de la donatorii individuali?

• Donație unică sau lunară

Susținătorii și comunitatea din jurul proiectului pot fi apelați pentru a oferi donații personale, în diverse momente din an relevante pentru proiect și beneficiari. Cea mai valoroasă modalitate de contribuție este o donație lunară, reprezentând o sumă fixă plătită recurent, pe termen lung. Donația lunară poate fi realizată fie prin plată recurentă setată în contul bancar prin serviciul de auto-administrare online (tip Internet Banking), fie prin setarea acesteia în modulul de plăți online al ONG-ului, care să permită donație recurentă.

Donațiile înscrise online au avantajul că pot fi făcute de oriunde din lume, de către oricine, în felul acesta fiind depășite limitele geografice ale proiectului și ale comunității.

• Formularul 3,5%

În fiecare an, până pe 25 mai, susținătorii individuali pot direcționa 3,5% din impozitul pe venit prin semnarea formularului 230 și/sau a declarației unice. Orice categorie de persoane care a avut un contact cu ONG-ul poate fi implicată în acest mod, fără niciun cost – angajați, beneficiari, voluntari, colaboratori, donatori, sponsori, parteneri, membri de board, furnizori.

Recomandăm ca formularul actualizat și personalizat cu informațiile fiscale ale ONG-ului să fie pe website, ideal în format editabil pentru utilizatori. Formularul 230 se depune de persoanele care în anul precedent au înregistrat **venituri din salarii și pensii**, fie online pe Spațiul Privat Virtual, fie la administrația financiară de domiciliu, direct sau prin poștă cu confirmare de primire. ONG-ul poate depune formularele colectate la ANAF pe bază de borderou.

Declarația unică este obligatoriu de depus personal de către contribuabilii care în anul precedent au obținut venituri din activități pe **persoană fizică autorizată (PFA)**, chirii, moșteniri, jocuri de noroc, drepturi de proprietate intelectuală sau activități specifice profesiilor libere (doctor, avocat, medic, contabil, etc.). Și aceasta poate fi pre-completată cu datele fiscale ale ONG-ului, în secțiunea 6B a formularului și publicată pe website.

Știați că aproximativ 25% dintre contribuabilii din România depun anual formularul de redirecționare a impozitului? Proiectul nostru merită susținerea a cât mai mulți dintre ei.

- **Obiecte caritabile**

Adeeseori, ONG-urile valorifică creațiile realizate în cadrul proiectului pentru a obține donații. Obiecte decorative, bijuterii, felicitări, chiar și obiecte de artă pot fi de interes pentru un anumit public. Pentru ca acest tip de activitate să fie considerat cu adevărat o metodă de strângere de fonduri și nu doar o activitate de proiect, este necesară o producție de volum și planificarea unei campanii de promovare și vânzare. Doar astfel obiectele caritabile pot deveni generatoare de venit. Lista obiectelor caritabile poate fi extinsă și la produse promoționale de serie care să poarte însemnul sau mesajul proiectului, cum ar fi căni, eșarfe, tricouri, umbrele etc. Produsele pot fi promovate și către companii, ce le vor da destinația de cadouri cu mesaj social și ar putea face comenzi mai consistente.

- **Cutiile de donații**

Urnele pentru colectare de fonduri sunt ideale pentru un fundraising pasiv, putând fi plasate în diverse locații pe termen lung ori folosite cu ocazia unor evenimente. Este important ca urna să fie amplasată într-o locație păzită. Indiferent cât de eficientă este o cutie de donații, din păcate, nu oferă posibilitatea colectării datelor de contact ale donatorilor.

- **Peer to peer**

Platforma online *Galantom* ori competiții sportive precum *Swimathon* sau *Transmaraton* sunt platforme care oferă posibilitatea susținătorilor să se implice mai mult și să atragă noi categorii de persoane ca donatori. Prin acest tip de campanii, susținătorul devine fundraiser pentru cauza noastră, un ambasador care își mobilizează prietenii și propria rețea socială să doneze pentru proiect.

Dăruiește Ziua Ta este un exemplu de campanie care se potrivește oricui. Prin *galantom.ro*, ambasadorul își îndeamnă prietenii care vor să îi cofere un cadou la aniversare să facă o donație în schimbul acestuia, direcționând gestul către cauza în care crede. Funcționează, iar fundraiserii pot fi atât apropiați ai ONG-ului, cât și persoane publice care apreciază proiectul.

Pe același principiu, *Swimathon* sau alte competiții sportive, se bazează pe fundraiserii ONG-ului, care își asumă diverse provocări și solicită susținerea propriului cerc de prieteni. *Swimathon* este un eveniment de strângere de fonduri organizat în mai multe orașe din România (București, Iași, Cluj-Napoca, Târgu-Mureș, Oradea, Bacău, Ploiești, Târgoviște) prin care companiile, organizațiile, grupurile de inițiativă și persoanele fizice pot desfășura campanii de strângere de fonduri pentru susținerea unor proiecte diverse în folosul comunității. ONG-ul înscrie proiectul, fundraiserii-înotători participă la competiție și „fac valuri” pentru a strânge donații.

- **Alte mecanisme de contribuții recurente** - donațiile prin SMS și donațiile prin direct debit

Aceste două mecanisme sunt gestionate de către Asociația pentru Relații Comunitare și necesită depunerea unei aplicații în acest sens cu detalii privind campania, planul de mediatizare și bugetul prevăzut. Ambele presupun o investiție consistentă din partea ONG-ului, care vizează construirea și cultivarea unei baze largi de donatori.

Ce fel de contribuție poate avea o companie pentru proiectul nostru?

- **20% din impozitul pe profit sau pe venit**

Companiile din România se bucură de o importantă facilitate fiscală: pot folosi 20% din impozitul pe care îl plătesc către stat pentru a sponsoriza o cauză socială în care cred. De aceea, apelarea companiilor din comunitate este esențială pentru a accesa fonduri necesare proiectului, prin campanii de e-mail, telefon, scrisori sau întâlniri.

Sponsorizarea se acordă și se deduce în baza unui contract de sponsorizare, fără niciun cost real pentru companie, în aceste limite:

- 20% din impozitul anual pe profit sau 0,75% din cifra de afaceri (minimumul dintre cele două) pentru companiile care sunt impozitate pe profit, cu cifra de afaceri peste 1 milion Euro;
- 20% din impozitul trimestrial pe venit pentru companiile care sunt impozitate pe venit (microîntreprinderi), având cifra de afaceri sub 1 milion Euro.

Recomandăm ca pe website să existe instrucțiuni și contractul de sponsorizare personalizat cu datele fiscale ale ONG-ului, ideal în format editabil.

Știați că 1 din 2 companii din România realizează anual sponsorizări și beneficiază de oportunitatea fiscală, iar o companie poate sponsoriza mai multe cauze sociale și poate depăși limita valorică a sponsorizării reportând creditul fiscal în anii următori? Proiectul vostru poate fi unul dintre cele sponsorizate de o companie.

- **Granturi de la companii sau fundații finanțatoare**

Proiectul poate fi finanțat printr-un grant complet sau parțial, atunci când un finanțator își asumă să devină partener al proiectului și își dorește să se bucure de impactul acestuia în comunitate. În acest caz, proiectul presupune urmărirea

obiectivelor, a activităților și a calendarului de implementare, încadrarea într-un buget prestabilit și măsurarea rezultatelor, pentru a oferi un tablou complet finanțatorului.

- **Voluntari din cadrul companiei**

Angajații companiei pot organiza acțiuni de voluntariat alături de colegi, fiind sprijiniți de companie. Acestea pot fi activități intergeneraționale coordonate de voluntari sau cu participarea acestora, care să aducă un plus de valoare participanților, cum ar fi un curs, un atelier sau o activitate în afara centrului. O altă modalitate de implicare pentru angajați o reprezintă organizarea unor mici evenimente interne de strângere de fonduri pentru proiect, în care aceștia să își valorifice talentul și pasiunile și să își mobilizeze colegii.

- **Donații în produse sau servicii**

ONG-ul poate fi susținut și prin produse sau servicii utile pentru desfășurarea proiectului, ce sunt oferite ca donație sau ca sponsorizare tot în baza unui contract. Câteva exemple în acest sens ar fi: servicii de transport pentru excursii educaționale, materiale și ustensile necesare atelierelor și cursurilor, premii și cadouri motivaționale pentru copii sau seniori.

Anexe

Anexa 1

Responsabilitățile pe care le au Consiliul de Conducere și cel Executiv

Arie de activitate	Structura responsabilă
Managementul Consiliului de Conducere	
Recrutarea și numirea noilor membri ai Consiliului de Conducere	Consiliul Director
Asigurarea prezenței la întâlnirile/ședințele Consiliului Director	Consiliul Director
Planificarea agendei sesiunilor de Consiliu director	Consiliul Director și Executiv
Întocmirea proceselor verbale ale sesiunilor de Consiliu Director	Executiv
Stabilirea structurii Consiliului Director	Consiliul Director
Stabilirea comitetelor din cadrul Consiliul Director și a membrilor acestora	Consiliul Director
Rezolvarea conflictelor dintre membrii Consiliului de Conducere	Consiliul Director
Punerea în practică a deciziilor luate de către Consiliul Director	Executiv
Planificare	
Planificarea strategică - scopuri și strategie pe termen lung	Consiliul Director
Input pentru procesul de planificare strategică	Executiv
Aprobarea scopurilor și obiectivelor pe termen lung; strategia organizațională	Consiliul Director
Formularea obiectivelor și planurilor anuale	Executiv
Aprobarea obiectivelor și planurilor anuale	Consiliul Director
Pregătirea rapoartelor de monitorizare a atingerii strategiei, scopurilor obiectivelor pe termen lung și a celor anuale	Executiv
Monitorizarea atingerii strategiei, scopurilor și obiectivelor pe termen lung și a celor anuale	Consiliul Director și Executiv
Resurse umane	
Selectarea și angajarea, evaluarea și concedierea Directorului Executiv	Consiliul Director
Angajarea și concedierea personalului	Executiv
Decizia angajării de personal suplimentar (dacă acest lucru nu era prevăzut în bugetul aprobat)	Consiliul Director
Rezolvarea conflictelor dintre angajați	Executiv

Management organizațional	
Evaluarea nevoilor persoanelor interesate de organizație (stakeholders)	Executiv
Monitorizarea procesului de evaluare a produselor, serviciilor și programelor	Consiliul Director și Executiv
Pregătirea și menținerea la zi a rapoartelor de program	Executiv
Solicitarea de contribuții în campaniile de strângere de fonduri	Consiliul Director și Executiv
Organizarea campaniilor de strângere de fonduri	Executiv
Livrarea programelor și serviciilor	Executiv
Management financiar	
Pregătirea bugetului preliminar	Executiv
Finalizarea și aprobarea bugetului	Consiliul Director
Monitorizarea cheltuielilor față de bugetul aprobat în timpul anului	Executiv
Aprobarea cheltuielilor neplanificate (necuprinse în bugetul aprobat)	Consiliul Director
Pregătirea rapoartelor financiare	Executiv
Aprobarea rapoartelor financiare	Consiliul Director
Schițarea politicilor și procedurilor financiare	Executiv
Aprobarea politicilor și procedurilor financiare	Consiliul Director
Semnarea contractelor de finanțare	Executiv
Asigurarea auditului anual	Consiliul Director
Relații publice	
Prezentarea organizației în comunitate	Consiliul Director și Executiv
Pregătirea materialelor de prezentare ale organizației	Executiv
Inițierea și menținerea relațiilor cu alte organizații și instituții	Consiliul Director și Executiv

Planificare strategică

1. Expuneți formularea proprie a misiunii
2. Expuneți formularea proprie a viziunii
3. Expuneți formularea proprie a valorilor
4. Efectuați o analiză SWOT

Analiza SWOT

Puncte Tari	Puncte Slabe
Oportunități	Amenințări

5. Identificați problemele strategice
6. Stabiliți obiectivele strategice
7. Stabiliți strategiile pentru realizarea obiectivelor propuse
8. Stabiliți necesarul de resurse umane
9. Desfășurați planificarea acțiunilor (responsabilitățile și termenele)
10. Elaborati în cadrul planului un buget operațional pentru fiecare an
11. Specificați modul în care implementarea planului va fi monitorizată și evaluată
12. Stabiliți planul de comunicare
13. Stabiliți parteneriatele

Codul de conduită și regulamentul de ordine interioară al Centrului Generații

FRMR își dorește să ofere beneficiarilor săi servicii integre și de calitate, de aceea, pune la dispoziție un regulament de funcționare adresat tuturor persoanelor implicate (angajați, voluntari, beneficiari, donatori).

Capitolul 1 – Dispoziții generale

Art. 1 Prezentul cod etic se aplică personalului angajat sau voluntar care acordă servicii sociale în cadrul Centrului Comunitar Generații;

Art.2 Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională aplicabile în relația cu beneficiarii și partenerii asociației/fundației;

Art. 3 Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între: personalul angajat, personal și beneficiari, precum și personal și reprezentanții altor instituții și ai societății civile;

Art. 4 Scopul codului etic este:

- a) De a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii FRMR;
- b) De a stabili normele generale de conduită în desfășurarea activității FRMR;
- c) De a stabili un set de responsabilități în desfășurarea activității FRMR;
- d) De a fi folosit ca un instrument în rezolvarea conflictelor de natură etică.

Capitolul 2 – Valori și principii etice aplicate în cadrul furnizării serviciilor sociale

Art. 5 Valorile și principiile care stau la baza prezentului cod etic:

A. Valori:

(1) Egalitatea de șanse - Toate persoanele beneficiază de oportunități egale privind accesul la serviciile sociale oferite de fundație și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare.

(2) Libertatea de alegere - Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale.

(3) Transparență și participarea în acordarea serviciilor sociale - Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale și legale de asistență socială, precum și posibilitatea de alegere a serviciilor sociale care corespund nevoilor sale personale. Potențialii beneficiari sunt încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrată în planificarea și furnizarea serviciilor oferite de fundație.

(4) Confidențialitatea - Fundația ia măsurile necesare și rezonabile, astfel încât informațiile care privesc beneficiarul să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

(5) Demnitatea umană - Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți beneficiarii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

B. Principii:

(1) Universalitate - Fiecare persoană are dreptul să acceseze serviciile sociale oferite de FRMR.

(2) Obiectivitate și imparțialitate - În acordarea serviciilor se va păstra o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

(3) Eficiență și eficacitate - În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește solicitantul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitative, cantitativ adecvate și pe o perioadă de timp adecvată.

(4) Abordarea integrată în furnizarea de servicii sociale - Acordarea de servicii sociale se va baza pe o evaluare completă și complexă (unde este cazul) a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

(5) Proximitate în furnizarea de servicii sociale - Serviciile sociale acordate vor fi adaptate nevoilor membrilor comunității și la îndemâna acestora.

(6) Cooperare și parteneriat - Serviciile sociale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va recomanda transferul beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale (primare sau specializate).

(7) Orientarea pe rezultate - FRMR are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

(8) Îmbunătățirea continuă a calității - FRMR se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.

La nivelul Centrului Generatii, sunt specifice norme de conduită care urmează și validează valorile și principiile anterior menționate:

Aceste norme se bazează pe respect reciproc, onestitate și integritate. Respectăm atât opiniile altora, cât și demnitatea lor personală, dreptul la viață privată și drepturile personale. Nu tolerăm niciun fel de discriminare sau hărțuire, de exemplu pe seama naționalității, culturii, religiei, rasei, sexului, orientării sexuale, vârstei sau handicapului fizic. Angajarea, promovarea și evaluarea angajaților noștri se bazează exclusiv pe criterii de performanță, cum ar fi atingerea obiectivelor stabilite și/sau experiența profesională.

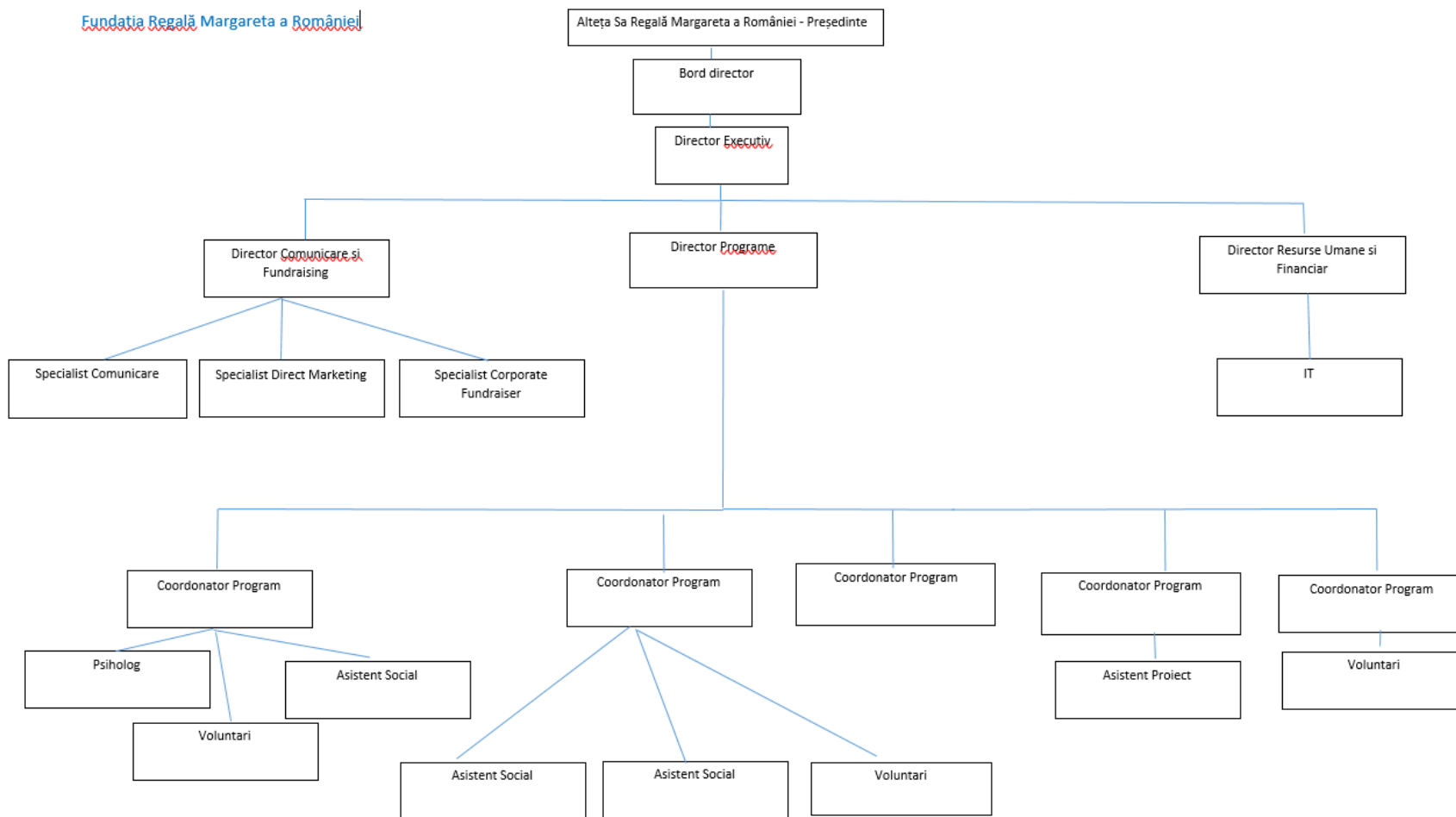
În cadrul Centrului, toți angajații trebuie să acționeze în mod responsabil și fără comportamente inadecvate de orice fel. Coordonatorul trebuie să acționeze ca un bun exemplu pentru angajați. Acest comportament servește scopului de protecție și securitate al centrului, angajaților și beneficiarilor.

Acționăm cu grijă și diligență când primim, procesăm și stocăm informații. În această privință, aderăm la standardele și procedurile de siguranță a datelor și ne asigurăm că persoane neautorizate nu pot vizualiza, utiliza, modifica sau distruge aceste informații.

Acceptarea cadourilor de la beneficiari este strict interzisă.

Toți angajații trebuie să se asigure că interesele lor nu intră în conflict cu sarcinile pe care le au în raport cu partenerii/colaboratorii. Conflictele de interese pot apărea dintr-o relație strânsă (personală) dintre angajați și parteneri/reprezentanții partenerilor sau alți angajați. În particular, posibile conflicte de interese pot apărea, în legătură cu cadourile, invitațiile, încheierile de contracte, cât și tranzacțiile cu instrumente financiare. Conflictele de interese pot fi, de asemenea, în legătură cu corupția, fraudă sau abuzul de piață.

Fundatia Regală Margareta a României



Proiect derulat de:

Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție a voluntarilor

Nume Prenume : _____

Completarea acestui formular constituie un feedback individual asupra modului în care s-a desfășurat activitatea de voluntariat și reflectă modul în care ai trăit experiența de voluntar în cadrul proiectului *Telefonul Vârșnicului*, desfășurat de FRMR. Te rog să încercuiești răspunsul care te reprezintă cel mai bine sau să completezi spațiile libere de sub întrebările următoare:

1. Cum ai cataloga global experiența ta în calitate de voluntar?
 - a. Neplăcută;
 - b. Parțial plăcută;
 - c. Plăcută;
 - d. Foarte plăcută.

2. Cum ai cataloga experiența ta cu privire la metodologia de lucru și procedurile serviciului de reapelare?
 - a. Neplăcută;
 - b. Parțial plăcută;
 - c. Plăcută;
 - d. Foarte plăcută.

3. Cum ai aprecia relaționarea cu asistenții sociali (operatorii) pe durata stagiului de voluntariat?
 - a. Foarte dificilă;
 - b. Dificilă;
 - c. Bună;
 - d. Foarte bună.

4. Cum ai aprecia relaționarea cu coordonatorul de proiect?
 - a. Foarte dificilă;
 - b. Dificilă;
 - c. Bună;
 - d. Foarte bună.

5. Care a/au fost cea/cele mai plăcute/neplăcute situații întâmpinate în timpul activității de voluntariat?

6. Cum apreciezi impactul activității de voluntariat asupra vieții tale?

7. Alte observații sau sugestii

Mulțumim!
Echipa Telefonul Vârșnicului

Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor (1)

Prin prezentul chestionar dorim să evaluăm gradul dumneavoastră de mulțumire cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului Comunitar Generații.

Răspundeți prin bifarea căsuțelor care corespund răspunsului ales de dumneavoastră.

1. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciile oferite de Centrul Comunitar Generații?

- Nemulțumit
- Parțial mulțumit
- Mulțumit
- Foarte mulțumit

2. Considerați că ați fost informat/ă cu privire la drepturile pe care le aveți în calitate de beneficiar al Centrului Comunitar Generații?

- Da
- Nu

3. Cât de mulțumit/ă sunteți de modul în care sunteți tratat/ă de personalului Centrului Comunitar Generații?

- Nemulțumit
- Parțial mulțumit
- Mulțumit
- Foarte mulțumit

4. Cum apreciați calitatea dotărilor și spațiilor în care se oferă serviciul?

- Foarte bună
- Bună
- Proastă
- Foarte proastă

5. Cum apreciați calitatea serviciilor oferite de Centrul Comunitar Generații?

- Foarte slabă
- Slabă
- Medie
- Bună
- Foarte bună

6. În ce măsură serviciile oferite vă sunt de folos și corespund nevoilor dumneavoastră?

- Mare
- Medie
- Mică

7. Cum evaluați relațiile voastre sociale în urma participării la activitățile oferite de Centrul Comunitar Generații?

- Mai rele
- La fel
- Mai bune

Proiect derulat de:

8. Aveți nevoi pe care noi nu le-am avut în vedere? Enumerați.

9. Ați recomanda unui cunoscut să apeleze la serviciile Centrului Comunitar Generații?

- Da, fără rezerve
- Nu aș recomanda

10. Vă simțiți în siguranță la Centrul Comunitar Generații?

- Da
- Nu

11. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul Centrului Comunitar Generații?

- Foarte bună
- Bună
- Proastă
- Foarte proastă

12. Aveți sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastră de a le face față?

- Întotdeauna
- Adesea
- Rareori
- Niciodată

13. Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor sociale acordate de noi? Cum altfel ar trebui să procedăm să fie mai bine? Descrieți.

14. Ați avut nemulțumiri în ceea ce privește colaborarea cu Centrul Comunitar Generații? Ce a determinat nemulțumirea dumneavoastră?

Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor (2)

Prezentul chestionar de măsurare a satisfacției este un document propriu al serviciului social furnizat în comunitatea „Telefonul Vârstnicului”, prin care se dorește evaluarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor în ceea ce privește serviciile sociale oferite.

Informațiile furnizate sunt strict confidențiale și vor fi folosite pentru îmbunătățirea procedurilor de lucru în vederea oferirii unor servicii sociale de înaltă calitate.

1. De unde ați aflat de Telefonul Vârstnicului ?

- a) de la TV
- b) din materiale publicitare (broșură Kaufland, Farmacia ta, Adevărul etc.)
- c) fluturaș cu informații primit prin Poșta Română
- d) de la un cunoscut
- e) altele (menționați sursa

2. Ați fost informat/ă cu privire la serviciile oferite și metodologia de lucru folosită de către personalul serviciului?

- da nu

3. Ați fost informat/ă cu privire la drepturile dvs. de către personalul serviciului?

- da nu

4. Sunteți mulțumit/ă de calitatea serviciilor? (1 – minimum, 5 - maximum)

- 1 2 3 4 5

5. Sunteți mulțumit/ă de respectarea confidențialității din partea serviciului?

- 1 2 3 4 5

6. Sunteți mulțumit/ă de respectarea intimității dvs.?

- 1 2 3 4 5

7. Vă simțiți apreciat/ă și respectat/ă din partea personalului?

- 1 2 3 4 5

8. În ce măsură serviciile oferite de noi vă sunt de folos și corespund nevoilor dvs.?

- 1 2 3 4 5

9. Considerați că temele de discuții abordate sunt potrivite pentru dvs.?

- 1 2 3 4 5

10. În ce măsură considerați că vi s-a îmbunătățit calitatea vieții de când beneficiați de serviciile noastre sociale?

- 1 2 3 4 5

11. Aveți propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui să procedăm să fie mai bine ?

Detaliați:

.....
.....
.....

Data:

Vă mulțumim! ☺

Politica privind conflictul de interese

Fundația (*name*)

Adoptată de către Consiliul Director la data de (*data curenta*)

Valabilă până la data de (*data curenta + 12 luni*)

Membrii Consiliului Director al Fundației sunt devotați atât individual, cât și colectiv, acțiunilor etice și care deservește cel mai bine atât interesul copiilor, cât și pe cel al comunității din care fac parte, precum și al Fundației. În acest sens, politica privind conflictul de interese urmărește definirea acestui conflict și orientarea membrilor Consiliului în ceea ce privește atât declararea, cât și modul de gestionare a conflictelor reale sau potențiale în cadrul acțiunilor acestora de conducere a Fundației.

În calitate de organ de administrare și conducere a Fundației, Consiliul Director va depune toate eforturile pentru a preveni orice aparență de incorectitudine. Consiliul Director apreciază încrederea acordată de către comunitate și se va strădui întotdeauna să o păstreze.

Definirea conflictului de interese:

Conflictul de interese apare în orice situație ce poate compromite abilitatea unuia sau mai multor membri ai Consiliului Director de a lua decizii imparțiale, ca parte a îndatoririlor de conducere a Fundației. Aceste situații pot include relații de familie, relații personale de afaceri sau orice alte activități profesionale.

Declararea conflictului de interese

Fiecare membru al Consiliului Director trebuie să revizuiască anual această politică și să declare existența oricărui conflict de interese potențial.

Dacă un conflict de interese apare pe durata anului, membrul Consiliului îl va prezenta Președintelui Fundației sau Directorului executiv fie în scris sau în cadrul unei întâlniri de lucru a Consiliului. De asemenea, dacă un membru al Consiliului Director crede că un alt membru ar putea avea un conflict de interese, trebuie să sesizeze această situație la următoarea întâlnire a Consiliului. Dacă persoana în cauză nu este de acord că el sau ea are un conflict de interese, Consiliul va supune votului această situație.

Odată ce un membru declară că are sau s-a stabilit că are un conflict de interese, acesta nu va mai participa la nicio discuție care are legătură cu respectivul conflict și nici nu va putea vota în acea privință.

Declarația membrului Consiliului Director despre politica privind conflictul de interese

Subsemnatul _____ declar că am primit o copie a Politicii privind conflictul de interese adoptată la data _____ și că sunt de acord să o respect.

La această dată, declar că am următoarele conflicte de interese, întrucât nu doresc ca nimeni din cadrul sau din afara Fundației să considere că nu pot fi imparțial în îndatoririle mele:

- 1.
- 2.
- 3.

Dacă vor apărea alte conflicte de interese pe parcursul acestui an, le voi declara Președintelui Consiliului Director sau Directorului executiv.

Semnătură

Data

Nume în clar

PROCEDURA PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR, SESIZĂRILOR ȘI A PETIȚIILOR PRIMITE

Redactat – Director financiar – Viorica Chiru
Aprobat – Director Executiv, Mugurel Mărgărit

Versiune actualizată: 30.03.2022

37

Proiect derulat de:

1. Scopul procedurii

Prezenta procedură are ca scop organizarea activității de soluționare a reclamațiilor și a sesizărilor referitoare la activitatea desfășurată de către Fundația Regală Margareta a României în vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a reclamațiilor ce sunt adresate Fundației.

Această procedură definește abordarea Fundației Regale Margareta a României privind tratarea reclamațiilor și a sesizărilor primite în scris, a oricăror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate în cadrul Fundației. Se aplică tuturor managerilor de departament, angajaților și angajaților temporari, voluntarilor și beneficiarilor Fundației Regale Margareta a României.

Ne angajăm să tratăm în mod echitabil și să ne ocupăm de reclamații și sesizări în mod eficient și activ.

2. Soluționarea unei reclamații, sesizări sau petiții

Este important ca reclamațiile și sesizările să fie tratate prompt și corect. Nicio reclamație ori sesizare nu va fi analizată de un angajat dacă angajatul respectiv face obiectul reclamației sau dacă este implicat direct, deoarece acest lucru poate prezenta un conflict de interese.

Este necesar ca orice reclamație, indiferent de modalitatea de comunicare (e-mail, fax, la sediu etc.), să fie informată în scris și adusă la cunoștința Managerului de departament și a Directorului Executiv.

Fiecare reclamație și sesizare primită se va înregistra la data primirii în Registrul de documente intrări-ieșiri în format electronic securizat. Toate reclamațiile și sesizările, împreună cu documentația aferentă, se vor păstra într-un dosar dedicat pentru Reclamații.

Pentru soluționarea legală a reclamațiilor ce sunt adresate, conducerea executivă, respectiv Directorul Executiv, va dispune măsuri de cercetare, analiză detaliată, rezolvare rapidă și temeinică a tuturor aspectelor sesizate, cu respectarea prevederilor legale.

Soluționarea reclamației se va efectua de către echipa de analiză și soluționare a reclamațiilor formată din conducerea executivă, managerul de departament care coordonează activitatea la care face referire sesizarea/reclamația/petiția respectivă.

Comunicarea soluției reclamațiilor se va face de către managerul de departament în maximum 30 zile calendaristice de la data înregistrării reclamației, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

În situația în care aspectele sesizate prin reclamația depusă la Fundație necesită o cercetare mai amănunțită, conducerea executivă poate solicita prelungirea termenului cu 10 (zece) zile calendaristice.

În vederea rezolvării pe cale amiabilă a reclamațiilor primite, se vor putea utiliza metodele alternative de soluționare a reclamațiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. La solicitarea Conducerii executive, angajații implicați în activitatea care face obiectul reclamației respective, precum și managerul departamentului respectiv, vor lua parte la procedura de soluționare amiabilă a sesizării.

3. Obligațiile Fundației Regale Margareta a României

Fundația Regală Margareta a României are următoarele obligații în vederea rezolvării corespunzătoare și în termenul legal a reclamațiilor care îi sunt adresate:

Fundația Regală Margareta a României deține un Registru unic de reclamații în format electronic securizat, pe an calendaristic, cu reînceperea numerotării de la 1 la fiecare început de an, în care înregistrează cronologic, în ordinea primirii, fără ca numerele de înregistrare atribuite să se repete, toate reclamațiile, inclusiv pe cele primite la sediu, indiferent de modalitatea de primire a acestora (e-mail, fax, la sediu etc.).

Fundația Regală Margareta a României răspunde la fiecare reclamație sau sesizare primită direct de la petenți, în termen de maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării petiției, din momentul în care deține toate informațiile și documentele relevante analizării respectivei reclamații sau sesizări, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Conducerea executivă și managerul de departament sunt răspunzători de buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a reclamațiilor ce sunt adresate Fundației Regale Margareta a României, precum și de legalitatea soluțiilor adoptate și de comunicarea acestora în termenul legal către reclamanți.

Studiu de caz: Centrul Comunitar Generații

Din practica centrelor care au implementat metoda intergenerațională în sprijinul copiilor ghidați de Fundația Regală Margareta a României, a rezultat o varietate de activități interactive, inspiraționale ce au avut efect direct în evoluția copiilor, din punct de vedere bio-psiho-social. Seniorii implicați și-au valorificat abilitățile și competențele din fosta profesie, și-au reactivat hobby-urile și pasiunile de o viață, oferindu-le celor mai tineri sub forma unor cursuri, ateliere și cluburi educative, vocaționale sau de dezvoltare personală. La rândul lor, seniorii și-au făcut noi prieteni, și-au recăpătat pofta de viață. Iată o listă de subiecte abordate în sesiunile intergeneraționale ce au loc în cadrul centrelor de tip școală după școală din comunitățile implicate în astfel de proiecte.

<p><u>1. Activități educative și de îmbogățire a culturii generale</u></p> <p>Cluburi de conversație în limbi străine Club de film documentar Club de istorie-geografie Club de lectură „În lumea poveștilor!” Club de lectură „În lumea fabulelor!” Club de lectură religioasă Club curiozități din lumea animalelor și plantelor Atelier de științele naturii Călătorii în jurul lumii Turul virtual al muzeelor Laboratorul de chimie Matematică distractivă Excursii educaționale Tabere intergeneraționale</p>	<p><u>2. Activități de dezvoltare personală și civică</u></p> <p>Educație rutieră Educație financiară Educație sanitară Clubul bunelor maniere Sănătatea mea Atelier de gândire strategică Atelier de dezvoltare cognitivă Cercul meseriilor Abilități de autogospodărire Socializare prin activități creative Atelier de igienă și curățenie Atelier de prim ajutor – supraviețuire Competențe sociale și emoționale Deprinderi de viață independentă Micii bucătari și rețetele buncii Atelier de grădinarit Jocuri de societate - scrabble, rummy, monopoly Mentorat</p>
<p><u>3. Ateliere vocaționale</u></p> <p>Atelier teatru Atelier digital Atelier de pictură Atelier artistic Atelier de arte plastice Ateliere creative – origami, fimo Atelier de instrumente muzicale Ateliere de creativitate Grup vocal Clubul de fotografie Dansuri populare Atelier culinar Atelier de patiserie-bucătărie Atelier de copt și gătit Atelier de grădinarit Atelier croșetat și croitorie Atelier de tâmplărie Șezătoare tradițională Atelier de jocuri tradiționale Atelier de magie Atelier de pomicultură Atelier de activități interculturale Atelier de obiecte decorative Cursuri de șah Cerc sportiv</p>	<p><u>4. Sprijin la realizarea temelor și pregătire școlară</u></p> <p>Matematică Istorie - Geografie Română și lectură Limbi străine – engleză, germană, franceză</p>

Serviciile pe care le oferă Centrul Comunitar Generații se adresează copiilor ce provin din medii defavorizate, cu vârste cuprinse între 6 și 18 ani, înscriși într-o formă de învățământ, cu venitul pe membru de familie mai mic de 1263 lei și domiciliul stabil în sectorul 6.

Persoanele vârstnice (pensionari) frecventează centrul în calitate de voluntari, reușind astfel să își valorifice timpul într-un mod plăcut, împărțându-și din experiența lor personală și profesională și participând la activități socio-educative alături de copii și de alți voluntari tineri.

Fundația Regală Margareta a României își dorește să ofere servicii integrate și de calitate și de aceea pune un foarte mare accent pe managementul activităților, căutând să țină cont în planificare atât de specificul centrului, cât și de resursele personale aduse de fiecare parte implicată: personalul centrului, voluntarii seniori, voluntarii tineri, copiii beneficiari și donatorii.

Programul de lucru este de regulă de luni până vineri, în intervalul orar 9.00 - 17.00. În funcție de context și de activitate, intervalul orar se poate extinde.

Activitățile se pot desfășura majoritatea atât față în față, în cadrul sălilor de clasă ori în spațiu deschis, cât și în sistem online, prin intermediul mijloacelor de comunicare modernă, în acest sens fiind folosite aplicațiile Zoom, Skype, Teams sau WhatsApp. Cadrul de desfășurare este de preferat să fie în spațiul special alocat centrului, dar în situații excepționale, în care acest lucru nu este posibil (ex: stare de urgență/alertă națională), mediul online oferă oportunități de învățare consistente. În ambele situații este necesară medierea între voluntari și beneficiari pentru asigurarea unei comunicări eficiente. Ea se realizează de către personalul angajat al centrului care este prezent și pregătit să intervină la solicitările celor două părți implicate. Intervenția poate varia de la oferirea unor instrumente de lucru, la rezolvarea unor probleme tehnice sau chiar la gestionarea unor erori de comunicare.

În ceea ce privește impactul cadrului de desfășurare al sesiunilor intergeneraționale, în experiența noastră, rezultatele nu diferă semnificativ între cele realizate față în față și cele online, dar cele din urmă necesită mai multe resurse pentru implementare: asigurarea infrastructurii de comunicare, alocarea unui timp suplimentar de acomodare/învățare atât pentru voluntar, cât și pentru beneficiar, costuri mai mari pentru organizație etc.

Pentru activitățile realizate față în față, spațiul special destinat desfășurării activităților Centrului Comunitar Generații este situat în cadrul Colegiului UCECOM. Acesta oferă acces, în baza unui contract de colaborare, la o sală de teme și activități, la o sală și un teren de sport, la un cabinet de consiliere psihologică, la o cantină socială și la grupuri sanitare.

Centrul Comunitar Generații este situat în cartierul Grozăvești din București și este un punct de referință pentru membrii comunității, având acces la toate mijloacele de transport (metrou, autobuz) și comunicații (internet, telefonie fixă, telefonie mobilă).

La fel ca în cazul oricărui serviciu de asistență socială și la nivelul Centrului Comunitar Generații există o tipologie specifică de activități, pe care o vom expune în continuare:

- **Identificarea și selecționarea copiilor, evaluarea potențialului educațional, elaborarea planurilor de intervenție pentru ieșirea din criză și dezvoltarea personală:**

De regulă, beneficiarii noi vin la Centru prin recomandarea celor care sunt deja înscriși sau prin identificarea și îndrumarea realizată de instituțiile colaboratoare ale Fundației (ex.: DGASPC, școli din sectorul 6). Instrumentele de lucru utilizate sunt: ancheta socială, plan individualizat de intervenție, contract de furnizare servicii sociale, raport de evaluare inițială, raport de evaluare complexă. Ele sunt folosite în scopul asigurării unui bun management al fiecărui caz, astfel încât copiii și familiile acestora să depășească cât mai curând impasul pe care îl traversează. Sprijinul se menține atâta timp cât criteriile de oferire ale serviciilor sunt respectate și colaborarea cu familia conduce la o evoluție pozitivă a parcursului acesteia. Desigur, periodic se evaluează situația pentru a vedea dacă nevoile și prioritățile de sprijin s-au schimbat, dacă au fost respectate etapele de derulare ale intervenției și care sunt rezultatele obținute. Reînnoirea contractului de servicii sociale și a planului individual de intervenție se face în acord cu noile decizii luate cu privire la fiecare caz în parte.

- **Sprijin educațional (meditații și sprijin în efectuarea temelor școlare, cursuri de limbi străine, etc):**

Meditațiile se adresează copiilor care întâmpină dificultăți în activitatea școlară, care își doresc un progres școlar sau care au nevoie de pregătire intensivă pentru examene. Sunt implicați direct voluntari tineri și seniori, foști profesori care doresc să ofere sprijinul lor.

Situația fiecărui beneficiar este monitorizată de către asistentul social/psiholog, în strânsă colaborare cu părinții și cu voluntarii care se implică în desfășurarea acestor activități. Rezultatul urmărit la finalul perioadei în care un beneficiar a primit acest serviciu este creșterea performanțelor școlare, dezvoltarea unor deprinderi pentru o viață sănătoasă, principalul efect vizat fiind acela al prevenirii oricăror situații de excluziune socială.

În același timp, un obiectiv la fel de important este acela de a oferi copiilor/tinerilor cu aptitudini posibilitatea de a și le pune în valoare într-un cadru familial care să le stimuleze creativitatea și dorința de a evolua.

- **Activități vocaționale, de socializare, recreative și de petrecere a timpului liber:**

Principalul obiectiv al acestei activități este acela de facilitare a relațiilor interpersonale între persoanele prezente în centru (copii, tineri, vârstnici), dirijarea jocului individual și colectiv într-o atmosferă de comunicare stimulativă prin oferirea unei alternative constructive de petrecere a timpului liber.

Participanții pot să opteze în funcție de preferințe pentru una sau mai multe activități: cor, gimnastică, club de lectură, confecționare de obiecte decorative, pictură, teatru, dans, jocuri de societate (șah, scrabble, rummy, monopoly) etc.

În cadrul activităților de tip intergenerațional, se urmăresc efectele implicării seniorilor în activități alături de copii, pentru a stabili legături între generații și stimula sensibilizarea unei generații la problemele celeilalte. Prin participarea persoanelor vârstnice la activitățile Centrului Comunitar Generații, se urmărește creșterea gradului de implicare a acestora în viața comunității, stimularea comunicării intergeneraționale și a îmbătrânirii active.

- **Consiliere psihologică individuală și de grup:**

Consilierea psihologică se adresează atât copiilor, familiilor acestora, cât și persoanelor vârstnice. Asistența psihologică individuală și de grup se realizează atât la cererea beneficiarului, cât și la solicitarea psihologului sau la recomandarea asistentului social/coordonator program, sau după caz, profesor/diriginte. Scopul acestui demers este acela de a oferi sprijin în luarea unor decizii importante, în găsirea unor soluții alternative în situații dificile și de a rezolva o situație de criză. Acest demers nu are caracter terapeutic, nu vizează rezolvarea unei anumite patologii psihice. În situația în care vor apărea astfel de cazuri, se vor face recomandări de accesare a unor servicii de specialitate ale unor instituții abilitate.

Consilierea de grup are drept scop stimularea intelectuală a copiilor prin dezvoltarea creativității. Copiii sunt ajutați să-și descopere resursele interioare și să își dezvolte abilitatea de a fi inventivi. Astfel, mai târziu vor genera soluții mult mai eficiente la problemele apărute la vârsta adolescenței. În cadrul ședințelor de consiliere de grup, copiilor li se ofera spațiul să se exprime, și să se cunoască atât pe ei înșiși, cât și pe ceilalți. Pornind de la formele de exprimare și limbajul copilului și folosind mijloace creative, se urmărește: stimularea creativității și a spontaneității într-un mediu securizant și non – evaluativ, dezvoltarea abilităților de comunicare asertivă și ascultarea părerilor celorlalți, stimularea autoafirmării și a cooperării în cadrul grupului, valorificarea potențialului personal și imaginativ, pozitivarea imaginii de sine, creșterea stimei și a sentimentului de valorizare personală.

- **Educație parentală:**

Serviciul de educație parentală poate fi accesat de către părinții copiilor înscriși la centru. În cadrul acestei activități se încearcă oferirea unor răspunsuri prin cunoașterea și însușirea unor reguli simple în relația cu copilul, descoperirea schimbărilor mici care aduc beneficii mari în creșterea acestuia, educarea lui fără a folosi pedepse sau comparații cu alți copii, formarea unor așteptări realiste în funcție de vârsta pe care o are copilul, cunoașterea lui și construirea unei relații bune cu acesta.

- **Sprijin alimentar:**

Se urmărește prevenirea îmbolnăvirii printr-o alimentație corespunzătoare și educație sanitară. Se oferă sprijin alimentar pentru copiii beneficiari ai centrului în vederea remedierii problemelor de sănătate, a carențelor alimentare care pot afecta dezvoltarea mentală, socială și viitorul parcurs educațional. Acest serviciu constă în asigurarea unei mese pentru beneficiarii direcți ai Centrului Comunitar Generații. Masa este servită fie în cadrul cantinei sociale, fie se oferă tichete valorice de contravaloarea meselor oferite. Pentru a evita dependența de acest serviciu, sunt căutate, în fiecare caz în parte, soluții alternative: dezvoltarea capacității de auto-susținere, apelarea la membrii familiei largite, apelarea la prieteni, vecini sau alți membri ai comunității.

- ***Sprrijin material pentru copiii și familiile aflate în situații de urgență:***

Acest serviciu constă în acordarea de ajutor material pentru beneficiarii Centrului Comunitar Generații în funcție de necesități și de disponibilitatea materială a Fundației Regale Margareta a României, atunci când aceștia traversează o perioadă de criză sau se confruntă cu diverse probleme. În urma accesării acestui serviciu, beneficiarul este ajutat să depășească situația de criză fie prin dispariția cauzei care a generat-o, fie prin găsirea de soluții alternative.

- ***Activități/inițiative de orientare și consiliere socio-profesională***

În cadrul acestei activități, invităm specialiști în diferite domenii care să le vorbească celor mici despre meseria lor - medic, pompier, muzician, actor, artist, polițist, informatician, croitor etc. În cele mai multe situații, copiii vizitează instituțiile la care ei lucrează, pentru a-și forma o idee mai amplă despre fiecare meserie. Scopul acestei activități este de a le oferi copiilor o gamă cât mai variată de meserii, pentru a le facilita alegerea meseriei pe viitor.

Inițiativelor noastre s-au alăturat și persoane publice care au dorit să împărtășească copiilor despre traseul lor profesional. Discursurile lor sunt motivaționale și le transmit copiilor ideea că se poate să ajungi acolo unde îți dorești prin muncă și bune rezultate școlare. O parte dintre persoanele publice sunt seniori care încă mai continuă să împărtășească experiența lor în cadrul programelor proprii de mentorat, în ciuda vârstei înaintate.

- ***Activități recreative de celebrare:***

Petrecherile lunare aniversare reprezintă un motiv mare de bucurie pentru copiii de la Centrul Comunitar Generații. O dată pe lună sărbătorim copiii, tinerii și seniorii născuți în luna respectivă cu tort, prăjituri, momente artistice și voie bună.

De asemenea, tabăra reprezintă cel mai așteptat moment al anului pentru copiii de la centru, fiind și cea care marchează finalul de an școlar. Pentru că e singura lor șansă din an de a beneficia de o excursie, copiii o așteaptă cu mare nerăbdare. Astfel, tabăra intergenerațională reunește pentru 5 zile copii, tineri și vârstnici într-un cadru natural, căutând să ofere tuturor participanților o vacanță de neuitat, plăcută, distractivă, plină de surprize și inedit, punând accent pe interacțiunea între generații.

Programul taberei este special creat pentru a stimula interacțiunea participanților de toate vârstele și adaptarea la diverse situații. Prin urmare, reprezintă o nouă ocazie pentru copii, tineri și vârstnici de a se cunoaște, de a înțelege mai multe despre celălalt și de a lega relații frumoase.

Voluntarii seniori au rolul de a-i îndruma pe copii și tineri în diferite activități, astfel încât aceștia să rămână cu amintirea unor momente petrecute frumos, cât și cu ceva învățat. Prin intermediul jocurilor și concursurilor, copiii își dezvoltă inteligența, îndemânarea, perspicacitatea și abilitățile fizice, învață să comunice mai bine în cadrul echipei, să se ajute reciproc și să fie generoși.

Implicarea în activități intergeneraționale a seniorilor contribuie la menținerea capacităților lor cognitive și fizice, dar și la starea lor de bine, asigurând crearea unui sentiment de „necesar și util”, element cheie pentru stima de sine și pentru calitatea vieții acestora.

- ***Promovarea unui stil de viață activ la vârsta a III-a prin implicarea în programe de voluntariat a seniorilor:***

Una dintre cele mai mari probleme cu care se confruntă vârstnicii din România este trăirea unui sentiment acut de inutilitate, odată cu pierderea rolului social profesional. Mai mult, fenomenul îmbătrânirii atrage marginalizarea, etichetarea sau excluderea socială a vârstnicilor. De aceea, Fundația Regală Margareta a României își propune să răspundă nevoilor vârstnicilor prin programe sociale menite să aline singurătatea, să combată izolarea socială, să reducă sentimentul de inutilitate și efectele aferente și să creeze oportunități pentru o îmbătrânire activă. Valorificarea experienței profesionale și personale a vârstnicilor și abordarea acestora ca resursă pentru comunitate reprezintă o importantă schimbare de paradigmă, una absolut necesară pentru o societate modernă și adaptarea la situația demografică existentă. Promovarea bunelor practici dobândite în ani de experiență la Centrul Comunitar Generații vine în sprijinul acestei schimbări, conferind un nou rol social persoanelor în vârstă și o ocazie unică tinerei generații de a beneficia de sprijinul și expertiza acestora.

- ***Managementul voluntarilor:***

Este unul dintre punctele cheie ale activității centrului. Fie că vorbim despre voluntarii seniori sau despre cei tineri, de modul de lucru cu aceștia depinde calitatea practicii intergeneraționale. Datorită importanței sale, vom trata acest subiect într-un capitol separat.

Metodologia de selecție a activităților socio-educative la nivelul Centrului Comunitar Generații

Programul cu activități este bine stabilit pentru fiecare zi, căutând să aducă predictibilitate și stabilitate în viața participanților, fie ei copii, tineri sau vârstnici. Astfel, după efectuarea temelor, au loc activitățile socio-educative - atelier de pictură, atelier de confecționare obiecte decorative, club de engleză, club de lectură, teatru, activități sportive, cor, curs de bune maniere, club de fotografie, club de hobby-uri.

Activitățile sunt alese în funcție de trei criterii: de nevoile copiilor, de disponibilitatea și de expertiza voluntarilor. De asemenea, se ține cont de îndemânarea și interesul lor față de acestea. De exemplu, dacă un copil nu are ureche muzicală și căruia nu îi place muzica, nu este inclus în activitate și i se propune o alta, care să fie potrivită pentru el și să îi facă plăcere.

Scopul activităților socio-educative este cel de a dezvolta creativitatea și simțul artistic/estetic al copiilor.

Capacitatea copiilor de a se putea exprima artistic poate fi considerată ca un prim pas spre manifestarea lor, care înlesnește o comunicare vie, directă cu ceilalți. Făcând un muij din ipsos, de exemplu, copilul pune în el ceva din sufletul său. Arătându-i celorlalți (dăruindu-l lumii), el trezește admirația și interesul aceluia. Astfel, el își individualizează sentimentele, personalizându-le, iar pe de altă parte, realizează o comunicare cu ceilalți, bazată pe emoții, descoperiri, trăiri.

Calitatea procesului de socializare al copiilor și seniorilor este mediată prin activitățile artistice, ajutându-i pe fiecare fie în dezvoltarea, fie în păstrarea competențelor din sfera socio-morală, intelectuală, afectivă, motivațională, volitivă și creativă, adică în procesele psihice esențiale pentru o viață activă, stimulantă pentru potențialul fiecăruia. Valorificarea esteticului și frumosului din propria viață, observarea aspectelor bune, dezvoltarea și exersarea capacității de a crea lucruri bune, în ciuda adversităților vieții, sunt acțiuni care asigură o creștere a calității vieții indiferent de maturitatea participantului.

Activitățile intergeneraționale implementate la Centrul Comunitar Generații în anul școlar 2020/2021:

- Clubul de comunicare
- Călătorie în lumea poveștilor
- Călătorie în lumea fabulelor
- Cluburi de engleză, franceză, spaniolă
- Clubul de călătorii virtuale
- Club de bune maniere
- Clubul jocurilor interactive
- Clubul de curiozități
- Clubul de desen
- Clubul de sănătate
- Clubul de științe
- Clubul de curiozități literare
- Clubul de matematică distractivă
- Clubul de creație manuală
- Clubul de istorie
- Mentorat în limba engleză

Identificarea și selecția voluntarilor posibili – eligibilitate

În cadrul programului de activități socio-educative, sunt eligibile persoanele care își oferă disponibilitatea de a lucra cel puțin 2 ore pe săptămână, au studii absolvite, experiență și/sau îndemânare în activitatea pe care și-au ales să o desfășoare și prezintă seriozitate în relația cu beneficiarii și angajații Centrului.

Identificarea și selecția beneficiarilor deja înscriși la Centrul Generații - eligibilitate

Beneficiarii participă la activități în funcție de aptitudini și de interesul manifestat.

Responsabilități în derularea activităților

În cadrul centrului lucrează un coordonator, un psiholog și un asistent social, ultimii doi subordonându-se ierarhic coordonatorului, la fel ca și echipa de voluntari tineri și seniori.

Proiect derulat de:

Coordonatorul de Centru asigură implementarea programului în baza planurilor de acțiune și a bugetului cu respectarea standardelor de calitate. Asta înseamnă că una dintre activitățile lui de bază este planificarea și stabilirea calendarului de activități și asigurarea resurselor necesare desfășurării lor, în baza bugetului alocat. Organizarea și planificarea este realizată ținând cont de criteriile menționate la Metodologia de selecție a activităților socio-educative. Totodată, coordonatorul monitorizează, înregistrează și evaluează impactul și gradul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile acordate și al voluntarilor privind activitatea în care se implică, informații pe care le transmite constant în raportările realizate către directorul de programe și directorul executiv al Fundației.

Asistentul social și psihologul propun, inițiază și se implică în organizarea de activități împreună cu voluntarii centrului, în baza identificării nevoilor și intereselor acestora și ale copiilor.

Voluntarii sprijină copiii și tinerii dezavantajați din punct de vedere social, prin meditații individuale și de grup, în vederea îmbunătățirii rezultatelor școlare, creșterii imaginii de sine și integrării lor sociale și școlare.

Un aspect notabil este faptul că voluntarii seniori au oportunitatea de a propune și organiza cursuri și ateliere practice în domenii variate, cu desfășurare față în față sau online, în funcție de distanța la care se află vârstnicii de centru (sau de situația epidemiologică locală). Activitățile vizează progresul școlar al copiilor sau sprijinirea lor în procesul de dezvoltare vocațională sau personală. Voluntarii seniori devin astfel mentori, profesori, îndrumători, meșteri pentru cursul propus, în funcție de experiența personală și profesională, dar și prieteni ai copiilor care frecventează centrul. Matematica distractivă, călătorii în jurul lumii, experimente, periplu în lumea cărților, a artei sau a muzicii, orientare turistică, conversație într-o limbă străină, ateliere practice sau de meșteșuguri ori cursuri de bune maniere sau stil de viață sănătos, sunt doar câteva exemple de activități care au sprijinit până în prezent pregătirea școlară sau pentru viață a copiilor.







-  cluburi și ateliere educaționale în jurul materiilor din programa școlară, cum ar fi matematica distractivă, călătorii în jurul lumii, fizica sau chimia prin experimente, periplu în lumea cărților, orientare turistică, conversație într-o limbă străină, lectură, lumea artei și a muzicii sau competențe digitale;
-  cercuri vocaționale precum cor, fotografie, actorie, arte vizuale, pictură, teatru sau creație manuală;
-  dezvoltare personală prin cursuri de bune maniere, stil de viață sănătos, educație rutieră sau povești cu tâlc;
-  ateliere practice și de meșteșuguri, precum gătit, croitorie, tâmplărie sau diverse tipuri de obiecte decorative;
-  clubul jocurilor de societate sau alte jocuri de strategie sau imaginație, precum șah, scrabble, monopoly;
-  activități sportive diverse, precum fotbal, gimnastică, arte marțiale, atletism sau dans.

Fig 2. Activități din planificarea Centrului Comunitar Generații

Pentru fiecare atelier sau curs, voluntarii întocmesc împreună cu coordonatorul de centru o fișă de activitate, în care se specifică în mod clar scopul și obiectivele activității, numărul de copii participanți, care sunt resursele necesare implementării ei, bugetul și rezultatele așteptate (Pentru model, vezi Anexa 6).

Finanțarea cheltuielilor curente ale centrului sunt asigurate din bugetul local și sponsorizări.

Resursele financiare ale centrului sunt administrate prin intermediul departamentului de contabilitate. Evidența tehnico-operativă a cheltuielilor centrului este condusă de către responsabilul financiar al fundației.

Centrul funcționează în baza dreptului de a acorda servicii sociale, respectiv a certificatului de acreditare valabil, eliberat de Ministerul Muncii și Justiției Sociale și a Autorizației sanitare de funcționare a unității de asistență socială. De asemenea, centrul este licențiat.

Fundația a făcut cunoscută angajaților săi politica proprie de prevenire a accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale, politică ce a fost ulterior împărtășită și voluntarilor, în cadrul sesiunilor de instruire dedicate.

Fundația Regală Margareta a României este în acest moment garantul și fundamentul Centrului Comunitar Generații din București. În primul rând, rolul Fundației este cel de a oferi modele de bune practici ONG-urilor și totodată de a extinde metoda intergenerațională la nivel național. Până în martie 2021, proiectul Generații a fost preluat de alte 24 de organizații din toată țara.

CONTRACT DE VOLUNTARIAT
Nr. din data de

Între **Fundația**, numită în continuare, cu sediul în, identificată cu, tel/fax:, e-mail:, punct de lucru, reprezentată prin în calitate de Director Executiv,

și

....., domiciliată în, identificat cu CNP, legitimată cu seria telefon, email, numit(ă) în continuare **Voluntar**,

s-a convenit încheierea prezentului contract în baza Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat din România.

Art. 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Obiectul contractului îl constituie derularea de către **Voluntar**, fără remunerație, a activităților detaliate în **Anexa 1** - fișa voluntarului, atașată prezentului contract.
- 1.2. În executarea contractului de voluntariat, voluntarul se subordonează coordonatorului de program al....., conform Art. 16 din Legea 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat din România.

Art. 2. DURATA CONTRACTULUI

- 2.1. Prezentul contract se încheie pe perioada unui an, **cu posibilitatea prelungirii pentru noi perioade stabilite între părți**.
- 2.2. Activitățile de voluntariat fac obiectul prezentului contract și se desfășoară **pe timp de zi**. Programul, timpul și perioada de desfășurare a activității de voluntariat, precum și responsabilitățile sunt stabilite prin fișa voluntarului, anexă la prezentul contract.

Art. 3. RAMBURSAREA CHELTUIELILOR

- 3.1. (organizația) este de acord să ramburseze voluntarului cheltuielile ocazionate de realizarea activităților, în limita a/lună, incluzând cheltuielile de transport ale acestuia și materialele consumabile achiziționate pentru buna desfășurare a activității.

Art. 4. DREPTURILE PĂRȚILOR

A. dispune de următoarele drepturi:

- 4.1. dreptul de a stabili organizarea și funcționarea activității de voluntariat;
- 4.2. dreptul de a iniția conținutul fișei de voluntariat, pe care o adaptează la solicitarea și pregătirea voluntarului, precum și la tipul de activități de voluntariat desfășurate de către organizația gazdă;
- 4.3. dreptul de a exercita controlul asupra modului de implementare a fișei de voluntariat prin coordonatorul de program;
- 4.4. dreptul de a constata abaterile voluntarului, raportate la clauzele stabilite în contractul de voluntariat, fișa de voluntariat și/sau în fișa de protecție a voluntarului.
- 4.5. dreptul de a exclude voluntarul din programul și din proiectele în care desfășoară activități de voluntariat, dacă acesta nu respectă prevederile prezentului contract, ale fișei de voluntariat și/sau ale fișei de protecție a voluntarului;
- 4.6. dreptul de a deține toate drepturile asupra materialelor, rapoartelor, informațiilor, documentației și a altor materiale scrise, create, colectate și/sau produse de voluntar în perioada desfășurării activităților care fac obiectul prezentului contract de voluntariat;
- 4.7. dreptul de a cere informații și recomandări despre voluntar, altor persoane;
- 4.8. dreptul de a iniția schimbarea conținutului fișei de voluntariat, cu obligația de a informa voluntarul cu 15 zile înainte despre această intenție.

Proiect derulat de:

B. Voluntarul dispune de următoarele drepturi:

- 4.9. dreptul de a desfășura activitatea de voluntariat în concordanță cu capacitatea, pregătirea și disponibilitatea sa;
- 4.10. dreptul de a solicita organizației gazdă eliberarea adeverinței de voluntariat însoțită de raportul de activitate;
- 4.11. dreptul la confidențialitate și protecția datelor personale;
- 4.12. dreptul la timp liber corespunzător cu activitatea de voluntariat;
- 4.13. dreptul de a fi respectat ca și persoană și tratat ca și coleg cu drepturi egale de către conducerea organizației, de colegi și de partenerii organizației, fără deosebire de rasă, etnie, sex sau orientare sexuală, convingeri politice sau religioase, abilitate fizică/psihică, nivel de educație, stare civilă, situație economică sau orice alte asemenea criterii;
- 4.14. dreptul de a participa activ la elaborarea și derularea programului în considerarea căruia a încheiat prezentul contract;
- 4.15. dreptul la un loc unde să își desfășoare activitatea și accesul la echipamentul și consumabilele necesare derulării activității;
- 4.16. dreptul la supervizare-orientare din partea unei persoane, membră a echipei de proiect, cu experiență, bine informată, cu răbdare, atentă și care dispune de timp pentru a răspunde nevoilor sale;
- 4.17. dreptul de a i se rambursa cheltuielile efectuate pentru buna derulare a activității, conform articolului 3;
- 4.18. dreptul de a i se asigura sănătatea și securitatea în muncă de către organizație, în funcție de natura și de caracteristicile activității pe care o desfășoară.
- 4.19. dreptul de a avea acces la cât mai multe informații despre organizația în cadrul căreia urmează să activeze;
- 4.20. dreptul de a i se recunoaște activitatea de voluntariat drept experiență profesională și/sau în specialitate, în funcție de tipul activității, dacă aceasta este realizată în domeniul studiilor absolvite – conform Art. 10 (2) din Legea 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat din România.

Art. 5. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

A. se obligă:

- 5.1. să asigure desfășurarea activităților sub conducerea unui coordonator de program, cu respectarea condițiilor legale privind securitatea și sănătatea în muncă, în funcție de natura și de caracteristicile activității respective;
- 5.2. să asigure o întâlnire de orientare a voluntarului (referitoare la organizație în general, programul în care va activa voluntarul, prezentarea locului de desfășurare a activității, prezentarea colegilor, sarcinile concrete ale voluntarului, etc.);
- 5.3. să suporte cheltuielile efectuate pentru buna derulare a activității, conform anexei la prezentul contract.
- 5.4. să nu pună în pericol integritatea fizică și emoțională a voluntarului, prin controlarea locului în care voluntarul își desfășoară activitatea;

B. Voluntarul se obligă:

- 5.6. să presteze o activitate de interes public, fără remunerație;
- 5.7. să aibă o conduită complementară cu obiectivele generale ale voluntariatului – îmbunătățirea calității vieții și reducerea sărăciei, dezvoltare sustenabilă, sănătate, prevenirea și gestionarea efectelor dezastrelor, incluziunea socială și totodată lupta împotriva excluderii sociale și discriminarea;
- 5.8. să îndeplinească sarcinile prevăzute în fișa voluntarului, și să completeze corect și la timp toate formularele sau rapoartele necesare și convenite prin fișa voluntarului;
- 5.9. să păstreze confidențialitatea informațiilor la care are acces în cadrul activității de voluntariat, pe perioada desfășurării contractului de voluntariat și pe o perioadă de 2 ani după încetarea acestuia;
- 5.10. să anunțe cu minim 24 de ore înainte indisponibilitatea temporară de a presta activitatea de voluntariat în care este implicat;
- 5.11. să îndeplinească la timp sarcinile primite din partea echipei de proiect;
- 5.12. să ocrotească bunurile pe care le folosește în cadrul activităților de voluntariat;
- 5.13. să respecte metodologia, regulile și normele de comportament ale organizației gazdă primite în scris de la coordonatorul de program înainte de începerea activității;
- 5.14. să ofere servicii de calitate și să solicite sprijin persoanei care o supervizează în situațiile în care este nevoit/ă să desfășoare activități într-un domeniu în care abilitățile sale sunt limitate;
- 5.15. obligația de a discuta cu persoana care oferă supervizare toate situațiile în care ar putea să apară conflicte de interese;
- 5.16. obligația de a trata cu respect toate persoanele cu care vine în contact (beneficiari ai organizației, alți voluntari sau personalul angajat și de a-și oferi serviciile cu respect față de ființa umană și pentru mediul inconjurator și fără a discrimina în funcție de rasă, etnie, sex sau orientare sexuală, convingeri politice sau religioase, abilitate fizică/psihică, nivel de educație, stare civilă, situație economică sau orice alte criterii);
- 5.17. obligația de a nu contacta/vizita beneficiarul în afara cadrului și a limitelor stabilite prin activitățile desfășurate în program
- 5.18. obligația de a nu comunica sau răspândi în public afirmații defăimătoare la adresa organizației și/sau a activității acesteia.

5.19. să ofere informații corecte, la zi, pe propria răspundere privind: experiența profesională, motivația, starea de sănătate fizică și psihică și atestă că nu a săvârșit acte supuse sancțiunilor Codului Penal și Civil.

5.20. să exprime în scris poziția sa cu privire la acordul de utilizare și prelucrare a datelor cu caracter personal de către organizație.

Art. 6. PERIOADA DE PROBĂ

6.1 Prezentul contract este supus unei perioade de probă pe o durată de **30 de zile** de la încheierea sa.

6.2 În perioada de probă, părțile pot denunța contractul cu preaviz de 15 zile.

Art. 7. NEGOCIEREA/MODIFICAREA CONTRACTULUI

7.1 Dacă pe parcursul executării contractului de voluntariat intervine, independent de voința părților, o situație de natură să îngreuneze executarea obligațiilor ce revin voluntarului, contractul va fi renegociat, iar dacă situația face imposibilă executarea contractului, acesta încetează de plin drept.

7.2 Negocierea sau renegocierea contractului de voluntariat se va face la cererea scrisă a uneia dintre părți, formulată în termen de 3 zile de la data la care a intervenit situația descrisă mai sus, în condițiile stabilite prin prezentul contract de voluntariat.

7.3 La negocierea clauzelor și la încheierea contractelor de voluntariat părțile sunt egale și libere.

Art. 8. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

Denunțarea unilaterală a contractului de voluntariat poate să aibă loc din inițiativa voluntarului sau a organizației, cu un preaviz de 15 zile. Organizația poate să denunțe unilateral acest contract de voluntariat imediat ce voluntarul a încălcat prevederile contractului de voluntariat sau orice alte restricții legale în timpul îndeplinirii sarcinilor, inclusiv (însă nu numai) în caz de necinste, incompetență, condamnare pentru infracțiune. Contractul de voluntariat poate înceta și prin acordul părților, care consimt să nu continue raporturile stabilite anterior.

Art.9. CERINȚE SPECIFICE

Pentru desfășurarea activităților de voluntariat care fac obiectul prezentului contract, voluntarul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- a) cerințe privind abilități sociale: capacitate de relaționare, ascultare activă, echilibru emoțional, abilitate de a lucra în situații cu potențial stresant, abilitate de a lucra în echipă;
- b) cerințe privind sănătatea: voluntarul trebuie să prezinte la încheierea contractului de voluntariat adeverință medicală care să ateste că nu suferă de boli cronice și neuropsihice

Art. 10. CLAUZE FINALE

10.1 Prezentul contract este însoțit de Anexa nr.1 fișa de voluntariat, parte integrantă la prezentul contract .

10.2 Răspunderea pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de voluntariat este supusă prevederilor Legii nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare.

Încheiat astăzi, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare la data semnării de către ambele părți.

Fundația

Director Executiv

.....

**(nume, prenume,
semnătură, stampilă)**

Voluntar,

.....

(nume, prenume, semnătură)

**ACORD
PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE PRELUCRATE DE
Fundația Regală Margareta a României**

Subsemnatul/a (nume, prenume) _____, domiciliat/ă în localitatea _____, județul _____, strada _____, nr. _____, Bl. _____, Sc. _____, Ap. _____, posesor al CI/BI, seria _____, numărul _____, eliberat de _____, la data de _____, Voluntar al Fundației Regale Margareta a României prin contractul de Voluntariat nr. _____/ data _____, îmi exprim acordul cu privire la utilizarea și prelucrarea datelor cu caracter personal de către Fundația Regală Margareta a României.

Am luat la cunoștință că datele furnizate vor fi tratate confidențial de către Fundația Regală Margareta a României ca în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, Fundația Regală Margareta a României are obligația de a prelucra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate mai jos, datele personale furnizate de mine, în calitate de Voluntar al proiectelor Fundației Principesa Margareta a României.

Scopul prelucrării datelor este: **Prestarea activității de voluntariat**

Prezentul consimțământ este acordat de bunăvoie și poate fi oricând revocat în scris urmând să intre în vigoare imediat.

Atât consimțământul, cât și revocarea acestuia se aplică pentru Fundația Regală Margareta a României.

Sunt de acord să fiu contactat/ă pentru Comunicări în scop de informare și strângere de fonduri legate de proiectele Fundației De asemenea, sunt de acord să fiu contactat/ă și să primesc informații prin următoarele modalități

- E-mail**
 Telefon/SMS
 Poștă

Fundația Regală Margareta a României, prin intermediul compartimentului de prelucrare a datelor cu caracter personal, prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal, colectate direct de la dumneavoastră, prin mijloace automatizate.

Conform Regulamentului (UE) 2016/679, beneficiați de următoarele drepturi:

- dreptul de acces,
- dreptul la rectificare,
- dreptul la ștergerea datelor,
- dreptul la restricționarea prelucrării,
- dreptul la portabilitatea datelor,
- dreptul la opoziție
- dreptul de a nu fi supus unei proces individual automatizat.

Nu oferim informații unor părți terțe fără a te informa.

Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa cu o cerere scrisă transmisă prin utilizarea serviciilor poștale la CP 12-327 sector 1 Bucurști, telefon 031 405 55 54 sau prin utilizarea serviciilor de poștă electronică la adresa protectiadatelor@principesa.ro sau prin fax la numărul 031 405 55 56. Vom încerca să răspundem solicitării în termen de 30 de zile. Cu toate acestea, termenul poate fi prelungit în funcție de diferite aspecte, precum complexitatea cererii, numărul mare de cereri primite sau imposibilitatea de a te identifica într-un termen util.

Totodată, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30 Sector 1, cod poștal 010336 București, România, telefon +40.318.059.211; +40.318.059.212 sau la adresa de mail anspdcpc@dataprotection.ro.

Proiect derulat de:

Informații suplimentare referitoare la activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal puteți obține consultând pagina noastră de internet www.fmr.ro secțiunea Politica de Confidențialitate.

Prezentul Acord este conceput pentru a vă aduce la cunoștință de procesarea, integritatea și confidențialitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

Nume voluntar

Semnătură

Declarație de Remitere și Renunțare

Această Declarație de Renunțare („Declarația”) este semnată astăzi (ziua, luna, anul) de către domiciliată în, născut(ă) la data de în Jud. Mun., CNP - („Voluntarul”), în favoarea Fundației și a proiectelor sale.

Eu, voluntarul, doresc să lucrez ca voluntar pentru Fundația și să mă angajez în activitățile ce țin de natura activității de voluntariat („Activitățile”): fără a se limita la,

Consimt în mod liber, voluntar și fără a fi constrâns, să semnez această Declarație în următoarele condiții:

- 1. Renunțare.** Voluntarul declară că renunță la orice pretenție împotriva Fundației și succesorilor acestuia în legătură cu orice dispută, controversă sau pretenție, materială sau nu, care ar putea rezulta din sau în legătură cu Activitățile efectuate.
Voluntarul înțelege și recunoaște că această Declarație eliberează Fundația de orice pretenție pe care o poate avea față de Fundația cu privire la orice vătămări corporale, personale, boală, moarte sau daune aduse proprietății care pot să apară în urma Activităților efectuate. Voluntarul înțelege și este de acord că Fundația nu își asumă nici o responsabilitate sau obligație de a asigura asistența financiară sau alt tip de asistență Voluntarului, incluzând, dar fără a se limita la, asigurare medicală, de sănătate sau invaliditate, suportarea cheltuielilor de spitalizare sau recuperare, în caz de rănire sau boală.
- 2. Tratamentul medical.** Voluntarul, prin prezenta, eliberează Fundația de la orice revendicare de orice fel care apare sau ar putea să apară în viitor din cauza acordării primului ajutor, tratament sau serviciu medical în legătură cu activitățile efectuate de Voluntari cu Fundația sau în legătură cu decizia oricărui reprezentant sau agent al Fundației de exercitare a puterii de a consimte cu privire la tratamentul medical sau dentar în măsura în care această putere poate fi acordată și autorizată.
- 3. Asumarea riscului:** Voluntarul înțelege că Activitățile pot să includă sarcini ce pot fi periculoase, luând în calcul vârsta, experiența și cunoștințele în domeniu.
Voluntarul, prin aceasta, își asumă în mod expres și irevocabil riscul de rănire sau vătămare în cadrul activităților efectuate și eliberează Fundația de orice răspundere în caz de vătămare corporală, boală, deces sau distrugere a proprietății cauzate de efectuarea activităților.
- 4. Asigurare.** Voluntarul înțelege, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris de către Fundația, că Fundația nu suportă asigurarea de sănătate, medicală sau de invaliditate pentru nici un Voluntari.
Este recomandabil ca fiecare Voluntari să aibă propria asigurare medicală sau de sănătate.
- 5. Acord cu privire la folosirea imaginii.** Prin aceasta, Voluntarul este de acord ca Fundația Principesa Margareta a României (România) să folosească materiale foto, video și/sau audio realizate de către Fundația pe parcursul activităților efectuate de Voluntari în cadrul proiectelor. Prin prezenta, Fundația declară și garantează că aceste materiale foto, video și/sau audio vor fi folosite doar în scopul realizării activității Fundației și transferate către Fundația Principesa Margareta a României (România) cu acordul expres, exprimat în scris al Voluntarului.

De asemenea, Fundația declară și garantează că va utiliza materiale foto, video sau audio cu respectarea legislației în vigoare.

6. **Altele.** Voluntarul este de acord, în mod expres, că această Declarație va fi guvernată de și va fi interpretată în conformitate cu legislația românească. Voluntarul este de acord ca în cazul în care una din clauzele sau prevederile acestei Declarații va fi considerată invalidă de instanța competentă, nevalabilitatea clauzei sau prevederii respective nu va afecta celelalte prevederi ale Declarației, acestea continuând a fi aplicabile.

Voluntarul a semnat această Declarație în ziua și anul scrise mai jos.

Voluntar:

Nume: *(scrieți cu litere de tipar)* _____

Semnătura _____ Data _____

Martor:

Nume: *(scrieți cu litere de tipar)* _____

Semnătură _____ Data _____

CONTRACT DE VOLUNTARIAT
Nr din

PĂRȚILE CONTRACTULUI:

✓ Organizația: **Fundația Regala Margareta a României**, în calitate de organizație gazdă („Fundația”)

Adresa; Calea Plevnei nr.98, Bloc 10C, Scara A, Etaj 3, Ap.08, Sector 1, București

Telefon/fax: 031.405.55.54/031.405.55.56

Email: info@principesa.ro

Reprezentată prin: Mugurel Mărgărit, în calitate de Director Executiv

și

✓ **[Nume și prenume]**

Domiciliul:

CI/BI/ **Seria:**eliberat de la data de

.....Telefon:.....E-mail:

Numit/ă în continuare, în calitate de voluntar în cadrul proiectului, („**Voluntarul**”)

Ca urmare a cererii lansată de Fundație în calitate de organizație gazdă, prin care aceasta și-a manifestat disponibilitatea de a colabora cu voluntari în cadrul Proiectului al Fundației, Părțile au convenit încheierea prezentului contract de voluntariat („Contractul”) cu respectarea principiilor și dispozițiilor cuprinse în Legea nr. 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat din România.

AVÂND ÎN VEDERE:

- A. Intenția Fundației, în calitate de organizație gazdă, de a desfășura activități de interes public în folosul (categoria de beneficiari), prin inițierea și derularea Proiectului
- B. Decizia liber consimțită a Voluntarului de a sprijini activitatea Fundației și de a desfășura fără remunerație activitățile de voluntariat în cadrul Proiectului;
- C. Acceptarea de către Fundație a cererii candidatului de a deveni Voluntar în cadrul Proiectului ca urmare a îndeplinirii de către acesta a condițiilor în ceea ce privește capacitatea de muncă și condițiile de sănătate, așa cum rezultă din Declarația Voluntarului inserată în art. 1.2 și 1.7 de mai jos;
- D. Instruirea inițială realizată de Fundație cu privire la structura și misiunea Fundației, drepturile și responsabilitățile voluntarului, așa cum rezultă din regulamentele interne care reglementează activitatea voluntarului, folosirea echipamentului de protecție, regulile de raportare către Coordonatorul Voluntarilor, modul de gestionare a unor situații și accidente în prestarea serviciilor în legătură cu produsele, persoanele.

PĂRȚILE AU DECIS ÎNCHEIEREA PREZENTULUI CONTRACT DE VOLUNTARIAT în următoarele condiții:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI:

- 1.1. Obiectul contractului îl constituie derularea de către Voluntar, fără remunerație, a activităților detaliate în Anexa 1 - fișa voluntarului, atașată prezentului contract.
- 1.2. Voluntarul consimte în mod liber să sprijine Fundația și să desfășoare activitățile de voluntariat enumerate în Contract, în cadrul Proiectului, fără remunerație. Voluntarul declară că și-a exprimat în mod liber solicitarea de a deveni voluntar în cadrul Proiectului fiind conștient de rolul important al solidarității sociale.
- 1.3. Voluntarul declară că a luat la cunoștință de rolul important al Fundației și Voluntarilor în cadrul Proiectului, că a primit toate informațiile în legătură cu Proiectul, că îi sunt cunoscute prevederile regulamentului intern în urma participării la instruire și că i s-au adus la cunoștință toate prevederile Fișei de Protecție a Voluntarului – art. 6 din prezentul Contract.
- 1.4. În executarea contractului de voluntariat, voluntarul se subordonează Coordonatorului de Proiect (program) din cadrul Fundației, conform Art. 16 din Legea 78/2014 privind reglementarea activității de voluntariat din România.

- 1.5. Prin semnarea prezentului Contract, Voluntarul își dă acordul pentru înregistrarea în registrul de evidență a voluntarilor ținut de Fundație în calitate de organizație gazdă, în conformitate cu prevederile art. 11 alin 3 din Legea 78/2014.
- 1.6. Voluntarul își dă acordul pentru ca durata și tipurile de activități desfășurate de Voluntar să fie evidențiate și înregistrate de Fundație în conformitate cu regulamentul intern al acesteia.

II. DURATA CONTRACTULUI ȘI PERIOADA DE DESFĂȘURARE A ACTIVITĂȚII DE VOLUNTARIAT

- 2.1. Prezentul contract se încheie pe perioada unui an, cu posibilitatea prelungirii pentru noi perioade stabilite între părți.
- 2.2. Activitățile de voluntariat fac obiectul prezentului contract și se desfășoară pe timp de zi. Perioada de desfășurare a activității de voluntariat este de [] ori/săptămână în intervalul orar [].
- 2.3. Prezentul contract este supus unei perioade de probă pe o durată de 30 de zile de la încheierea sa.
- 2.4. În perioada de probă, părțile pot denunța contractul cu preaviz de 15 zile.

III. DREPTURILE PĂRȚILOR

A. Drepturile Fundației:

- 3.1. Dreptul de a stabili organizarea și funcționarea activității de voluntariat, pe care o adaptează la solicitarea și pregătirea voluntarului, precum și la tipul de activități de voluntariat desfășurate de către aceasta în calitate de organizație gazdă;
- 3.2. Dreptul de a iniția conținutul fișei de voluntariat, pe care o adaptează la solicitarea și pregătirea voluntarului, precum și la tipul de activități de voluntariat desfășurate de către organizația gazdă;
- 3.3. Dreptul de a exercita controlul asupra modului de implementare a activităților voluntarilor și respectării cerințelor impuse Voluntarului în cadrul instruirii prin Coordonatorul de Voluntari;
- 3.4. Dreptul de a constata abaterile Voluntarului, raportate la clauzele stabilite în Contract, regulamente și instruire;
- 3.5. Dreptul de a cere informații și recomandări despre voluntar, altor persoane;
- 3.6. Dreptul de a iniția schimbarea conținutului fișei de voluntariat, cu obligația de a informa voluntarul cu 15 zile înainte despre această intenție.

B. Drepturile Voluntarului:

- 3.7. Dreptul de a desfășura activitatea de voluntariat în concordanță cu capacitatea și disponibilitatea acestuia;
- 3.8. Dreptul de a solicita Fundației eliberarea certificatului/adeverinței de voluntariat însoțit de raportul de activitate;
- 3.9. Dreptul la confidențialitate și protecția datelor personale;
- 3.10. Dreptul la timp liber corespunzător cu activitatea de voluntariat;
- 3.11. Dreptul de a fi respectat ca și persoană și tratat ca și coleg cu drepturi egale atât de conducerea organizației, de angajați, cât și de partenerii Proiectului;
- 3.12. Dreptul de a participa activ la elaborarea și derularea programelor în considerarea cărora a încheiat Contractul;
- 3.13. Dreptul la un loc unde să își desfășoare activitatea și accesul la echipamentul și consumabilele necesare derulării activității;
- 3.14. Dreptul de a beneficia de îndrumare și orientare din partea coordonatorului de Proiect (program).
- 3.15. Dreptul de a se asigura sănătatea și securitatea în muncă de către organizație, în funcție de natura și de caracteristicile activității pe care o desfășoară.

IV. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

A. Obligațiile Fundației:

- 4.1. Să asigure desfășurarea activităților sub conducerea unui coordonator de Proiect (Coordonatorul de Voluntari), cu respectarea condițiilor legale privind securitatea și sănătatea în muncă, și în funcție de natura și de caracteristicile activității de voluntariat desfășurate în cadrul Proiectului;
- 4.2. Să asigure instruirea Voluntarului și informarea corectă a acestuia cu privire la activitățile în care se poate implica, perioada desfășurării lor și programul de desfășurare;
- 4.3. Să suporte cheltuielile efectuate pentru buna derulare a activității, conform anexei la prezentul contract;
- 4.4. Pe durata activității și la încheierea de către Voluntar a activității de voluntariat în cadrul Proiectului să elibereze Voluntarului (la cerere) certificate/adeverință de voluntariat la care este anexat raportul de activitate, în conformitate cu prevederile art. 10 alin. 3 și 4 din Legea 78/2014 și cu respectarea Regulamentului Fundației.

B. Obligațiile Voluntarului

- 4.5. Să presteze activitățile de interes public enumerate în Contract pe Durata Contractului, cu respectarea perioadei și orelor de desfășurare a activității de voluntariat, a regulilor stabilite ca urmare a instruirii, a Fișei de Protecție a Voluntarului – art. 6 din prezentul Contract și a regulamentelor partenerilor, fără remunerație;
- 4.6. Să aibă o conduită complementară cu obiectivele generale ale voluntariatului, respectiv îmbunătățirea calității vieții și reducerea sărăciei, dezvoltare sustenabilă, sănătate, prevenirea și gestionarea efectelor dezastrelor, incluziunea socială și totodată lupta împotriva excluderii sociale și discriminării;
- 4.7. Să îndeplinească sarcinile prevăzute în Contract și să respecte instrucțiunile stipulate în Fișa de Instruire și în Fișa de Protecție a Voluntarului;
- 4.8. Să păstreze confidențialitatea informațiilor la care are acces în cadrul activității de voluntariat, pe perioada desfășurării Contractului și pe o perioadă de 2 ani după încetarea acestuia;
- 4.9. Să anunțe cu minim 24 de ore înainte indisponibilitatea temporară de a presta activitatea de voluntariat în care este implicat, cu excepția situațiilor în care, din motive independente de vreo culpă a Voluntarului sau intenție a acestuia, prestarea de către acesta devine intempestiv imposibilă din motive care țin de sănătatea și securitatea în muncă, cum ar fi dar nu limitat la situația în care Voluntarul are simptome de natura prezenței în organismul acestuia a vreunei surse de infestare cu posibili viruși sau factori biologici, sau deși nu există simptome, Voluntarul are motive întemeiate să se considere a fi purtător a unor astfel de surse de infestare etc. În toate aceste situații, Voluntarul poate anunța indisponibilitatea în timp mai scurt (chiar intempestiv), fiind de asemenea obligat să prezinte dovezi în acest sens Fundației;
- 4.10. Să îndeplinească la timp sarcinile primite din partea organizatorilor Proiectului și partenerilor Proiectului;
- 4.11. Să participe la sesiunile de instruire oferite de către organizatori dacă acestea sunt necesare pentru buna îndeplinire a sarcinilor;
- 4.12. Să ocrotească bunurile pe care le folosește în cadrul activităților de voluntariat;
- 4.13. Să respecte regulile și normele de comportament ale Fundației și ale partenerilor primite în scris de la organizatori înainte de începerea activității;
- 4.14. Să nu comunice sau să răspândească în public afirmații defăimătoare la adresa Proiectului/Fundației/Partenerilor sau activității acestora.
- 4.15. Să ofere informații corecte, la zi, pe propria răspundere privind: experiența profesională, motivația, starea de sănătate fizică și psihică și atestă că nu a săvârșit acte supuse sancțiunilor Codului Penal și Civil.

V. CERINȚE PROFESIONALE, ABILITĂȚI SOCIALE, INTERESE DE DEZVOLTARE, CERINȚE DE SĂNĂTATE

- 5.1. Voluntarul declară că este absolvent de [_____].
- 5.2. De asemenea, voluntarul declară pe proprie răspundere că are capacitatea de muncă, responsabilitatea și abilitățile necesare desfășurării activității de voluntariat în cadrul Proiectului, că îndeplinește condițiile de sănătate, că nu se află în nicio stare de incapacitate temporară de muncă de tipul celor în care se încadrează activitatea Voluntarului în cadrul Proiectului, că după cunoștințele acestuia nu este purtătorul vreunei boli transmisibile cum ar fi dar nu limitat la Covid 19, că are cunoștințele necesare manipulării și regulilor de manipulare corectă a produselor din categoria celor cu care vor desfășura activitățile de voluntariat în cadrul Proiectului.
- 5.3. Voluntarul deține abilitățile profesionale și sociale necesare interacțiunii cu grupul de risc în beneficiul căruia este implementat Proiectul, are un comportament social adecvat contextului activităților de voluntariat, participarea acestuia ca voluntar fiind liber consimțită și dorită de Voluntar.
- 5.4. Voluntarul trebuie să prezinte la încheierea contractului de voluntariat adeverință medicală care să ateste că nu suferă de boli cronice și neuropsihice

VI. FIȘA DE PROTECȚIE A VOLUNTARULUI

- 6.1. Voluntarul va respecta regulile de protecție a voluntarului impuse de regulamentele Fundației și ale Partenerilor săi, inclusiv cele de igienă personală impuse.

VII. NEGOCIEREA/MODIFICAREA CONTRACTULUI

- 7.1. Dacă pe parcursul executării Contractului intervine, independent de voința părților, o situație de natură să îngreuneze executarea obligațiilor ce revin Voluntarului, contractul va fi renegociat, iar dacă situația face imposibilă executarea Contractului, acesta încetează de plin drept.
- 7.2. Negocierea sau renegocierea Contractului se va face la cererea scrisă a uneia dintre părți, formulată în termen de 3 zile de la data la care a intervenit situația descrisă mai sus, în condițiile stabilite prin prezentul Contract.
- 7.3. La negocierea clauzelor și la încheierea contractelor de voluntariat părțile sunt egale și libere.

VIII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- 8.1. Denunțarea unilaterală a Contractului poate să aibă loc din inițiativa Voluntarului sau a Fundației, cu respectarea unui termen de preaviz de 15 zile. Fundația va putea denunța unilateral prezentul Contract, de plin drept și fără respectarea vreunui termen de preaviz sau îndeplinirea vreunei formalități dacă Voluntarul a încălcat regulile impuse Voluntarului în Fișa de Instruire, Fișa Voluntarului sau în Fișa de Protecție a Voluntarului, orice alte reguli de conduită sau Securitate și sănătate în muncă impuse de Fundație sau de parteneri în cadrul Proiectului, inclusiv (însă nelimitat la) conduită neconformă, necinste, erori repetate, condamnare pentru infracțiune. În toate aceste situații, Contractul se va considera reziliat de plin drept, Voluntarului nefiindu-i permisă prestarea niciunei activități de voluntariat în Proiect din momentul încetării, prezenta clauză urmând a fi considerată pact comisoriu în sensul art. 1553 Cod Civil. Contractul poate înceta și prin acordul părților, care consimt să nu continue raporturile stabilite anterior.
- 8.2. La încetarea din orice motiv a Contractului, Voluntarul va preda Fundației, coordonatorului sau partenerilor (după caz) mijloacele materiale puse la dispoziția acestuia pentru desfășurarea activității de voluntariat în cadrul Proiectului.

IX. DECLARAȚIE DE REMITERE ȘI RENUNȚARE

- 9.1. **Renunțare.** Voluntarul declară că renunță la orice pretenție împotriva Fundației și succesorilor acesteia în legătură cu orice dispută, controversă sau pretenție, materială sau nu, care ar putea rezulta din sau în legătură cu activitățile efectuate. Voluntarul înțelege și recunoaște că această Declarație eliberează Fundația de orice pretenție pe care o poate avea Voluntarul față de aceasta cu privire la orice vătămări corporale, personale, boală, moarte sau daune aduse persoanei sau proprietății care pot să apară în urma sau în legătură cu activitățile de voluntariat. Voluntarul înțelege și este de acord că Fundația nu își asumă nicio responsabilitate sau obligație de a asigura asistență financiară sau alt tip de asistență Voluntarului, incluzând, dar fără a se limita la, asigurare medicală, de sănătate sau invaliditate, suportarea cheltuielilor de spitalizare sau recuperare, în caz de rănire sau boală. Voluntarul renunță pe proprie răspundere la cheltuielile de hrană, cazare și transport pe perioada desfășurării activității de voluntariat și la orice alte cheltuieli ocazionate de desfășurarea activității de voluntariat, iar Fundația ia act de renunțare și aprobă această renunțare.
- 9.2. **Tratamentul medical.** Voluntarul, prin prezenta, eliberează Fundația de la orice revendicare de orice fel care apare sau ar putea să apară în viitor din cauza acordării primului ajutor, tratament sau serviciu medical în legătură cu activitățile efectuate de Voluntar cu Fundația sau în legătură cu decizia oricărui reprezentant sau agent al Fundației de exercitare a puterii de a consimți cu privire la tratamentul medical sau dentar în măsura în care această putere poate fi acordată și autorizată.
- 9.3. **Asumarea riscului.** Voluntarul înțelege că Activitățile pot să includă sarcini ce pot fi periculoase, luând în calcul vârsta, experiența și cunoștințele în domeniu. Voluntarul, prin aceasta, își asumă în mod expres și irevocabil riscul de rănire sau vătămare în cadrul activităților efectuate și eliberează Fundația de orice răspundere în caz de vătămare corporală, boală, deces sau distrugere a persoanei sau proprietății cauzate de efectuarea activităților.
- 9.4. **Asigurare.** Voluntarul înțelege, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris de către Fundație, că Fundația nu suportă asigurarea de sănătate, medicală sau de invaliditate pentru nici un Voluntar. Este recomandabil ca fiecare Voluntar să aibă propria asigurare medicală sau de sănătate.
- 9.5. **Acord cu privire la folosirea imaginii.** Prin aceasta, Voluntarul este de acord ca Fundația să folosească materiale foto, video și/sau audio realizate de către Fundație pe parcursul activităților efectuate de Voluntar în cadrul Proiectului. Prin prezenta, Fundația declară și garantează că aceste materiale foto, video și/sau audio vor fi folosite doar în scopul realizării activității Fundației și nu vor fi comercializate sau transferate unor terțe părți fără acordul expres, exprimat în scris al Voluntarului. De asemenea, Fundația declară și garantează că va utiliza materiale foto, video sau audio cu respectarea legislației în vigoare.
- 9.6. Voluntarul este de acord, în mod expres, că această Declarație va fi guvernată de și va fi interpretată în conformitate cu legislația românească. Voluntarul este de acord ca în cazul în care una dintre clauzele sau prevederile acestei Declarații va fi considerată invalidă de instanța competentă, nevalabilitatea clauzei sau prevederii respective nu va afecta celelalte prevederi ale Declarației, acestea continuând a fi aplicabile.

VIII. ACORD PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE PRELUCRATE DE FUNDAȚIE

- 8.1. Voluntarul își exprimă acordul cu privire la utilizarea și prelucrarea datelor cu caracter personal de către Fundația Regală Margareta a României. Scopul prelucrării datelor este: *prestarea de activități de voluntariat în cadrul proiectului*.....
- 8.2. Voluntarul a luat la cunoștință și înțelege că datele furnizate vor fi tratate confidențial de către Fundația Regală Margareta a României, că în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter

personal și privind libera circulație a acestor date, Fundația are obligația de a prelucra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate mai jos datele personale furnizate de voluntar.

8.3. Prezentul consimțământ este acordat de bunăvoie și poate fi oricând revocat în scris urmând să intre în vigoare imediat.

Atât consimțământul, cât și revocarea acestuia se aplică pentru Fundația Regală Margareta a României.

8.4. Refuzul determină încetarea imediată a relațiilor contractuale și ștergerea datelor personale din baza de date.

8.5. De asemenea, voluntarul este de acord să fie contactat/ă și să primească informații prin următoarele modalități:

- E-mail**
- Telefon/SMS**
- Poștă**

8.6. Fundația Regală Margareta a României prin intermediul compartimentului de prelucrare a datelor cu caracter personal, prelucrează datele cu caracter personal ale voluntarului, colectate direct de la el, prin mijloace automatizate.

8.7. Datele cu caracter personal ale voluntarului sunt stocate electronic în fișiere securizate, protejate de parolă. Informațiile pe suport de hârtie sunt păstrate în dosare speciale, la care au acces doar angajații Fundației Regale Margareta a României, cărora le este impusă obligația de confidențialitate.

8.8. Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către Fundația Regală Margareta a României, în calitate de operator înregistrat în Registrul de evidență a prelucrării de date cu caracter personal și pot fi comunicate numai următorilor destinatari: Autorități publice Locale, Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, instituții de învățământ și educație, organizațiilor profesionale, autoritatea judecătorească, organe de urmărire penală și alte instituții abilitate de lege să solicite informații) etc.

8.9. Conform Regulamentului (UE) 2016/679, beneficiați de următoarele drepturi:

- dreptul de acces,
- dreptul la rectificare,
- dreptul la ștergerea datelor,
- dreptul la restricționarea prelucrării,
- dreptul la portabilitatea datelor,
- dreptul la opoziție,
- dreptul de a nu fi supus unei proces individual automatizat.

8.10. Fundația Regală Margareta a României nu va oferi informații unor părți terțe fără a informa voluntarul.

8.11. Pentru exercitarea acestor drepturi, voluntarul se poate adresa cu o cerere scrisă transmisă prin utilizarea serviciilor poștale la CP 12-327 sector 1 București, telefon 031 405 55 54 sau prin utilizarea serviciilor de poștă electronică la adresa protectiadatelor@principesa.ro sau prin fax la numărul 031 405 55 56. Termenul de răspuns este de 30 de zile. Cu toate acestea, termenul poate fi prelungit în funcție de diferite aspecte, precum complexitatea cererii, numărul mare de cereri primite sau imposibilitatea de a identifica voluntarul într-un termen util.

8.12. Totodată, voluntarul are posibilitatea de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30 Sector 1, cod poștal 010336 București, România, telefon +40.318.059.211; +40.318.059.212 sau la adresa de email anspdcp@dataprotection.ro

8.13. Informații suplimentare referitoare la activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal se pot obține consultând pagina de internet a Fundației www.fmr.ro secțiunea Politica de Confidențialitate.

IX. **CLAUZE FINALE**

9.1. Prezentul contract este însoțit de:

- ✓ copie CI/BI

9.2. Răspunderea pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de voluntariat este supusă prevederilor Legii nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare.

Încheiat astăzi în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare la data semnării de către ambele părți.

Fundația Regală Margareta a României,
Director Executiv

.....
(nume, prenume,
semnătură, stampilă)

Voluntar,

.....
(nume, prenume, semnătură)

FIȘA VOLUNTARULUI

Nr. / Data _____ / _____

DENUMIREA POSTULUI: Voluntar

PROGRAMUL DE VOLUNTARIAT:

NUME ȘI PRENUME VOLUNTAR:

TELEFON ȘI EMAIL VOLUNTAR:

ANUL DE NASTERE:

PROFESIA DE BAZĂ:

Denumirea postului: Voluntar pentru activități de recuperare a lacunelor școlare pentru copiii dezavantajați din punct de vedere social.

Programul de voluntariat: Centrul Comunitar Generații

DESCRIEREA POSTULUI:

Scopul:

Sprrijinirea copiilor dezavantajați din punct de vedere social prin meditații individuale/ sprijin teme, în recuperarea lacunelor în cunoștințe și îmbunătățirea rezultatelor școlare, a prevenirii abandonului școlar, al creșterii imaginii de sine și al integrării sociale și școlare.

Responsabilități (*se vor enumera în funcție de numărul total de sarcini presupus de post*)

– predare meditații și sprijin în realizarea temelor școlare la limba română, în intervalul orar stabilit de comun acord între voluntar și beneficiar; consultarea programei școlare în vederea realizării unei concordanțe între conținuturile care se predau la școală și meditațiile pe care voluntarul le realizează;

-realizarea unei evaluări inițiale a nivelului de cunoștințe, capacități și abilități, evaluarea progresului/ regresului fiecărui beneficiar în vederea îmbunătățirii stilului de lucru; folosirea metodelor activ participative; supravegherea copiilor în realizarea temelor;

–accesibilizarea conținuturilor și adaptarea lor la nivelul fiecărui beneficiar.

RELATII DE MUNCĂ:

Se subordonează direct: Echipei FRMR

Este în relații directe cu: Asistentul social

CONDIȚII de desfășurare a activității de voluntariat:

- Perioada:
- Programul/orarul:
- Locul de desfășurare: online prin intermediul aplicației Zoom și la sediu.
- Resurse disponibile: laptop, imprimantă, xerox, flipchart, rechizite etc.

SPECIFICAREA POSTULUI:

Cunoștințe și abilități necesare:

- Răbdare/calm
- Tact pedagogic
- Să dețină cunoștințe de psihologia copilului și competențe socio-psihopedagogice (să stăpânească metode de învățare activ-participativă).
- Capacitatea de a analiza probleme și de a găsi soluții.

Proiect derulat de:

Cunoștințe și abilități dezirabile:

1. Să fie un bun mediator;
2. Să dețină cunoștințe de bază în psihopedagogie și în materia pe care o predă.

SANCTIUNI

Conform legii, în cazul încălcării normelor și regulilor de lucru, Coordonatorul de voluntari decide sancționarea conform Regulamentului de Ordine Interioară și a Codului de Conduită semnat de către voluntar.

Semnătură Director Executiv

.....

Semnătură voluntar

.....

Proiect derulat de:

FIȘĂ DE ACTIVITATE

Organizația	Asociația
Coordonatorul activității (voluntar senior)	F.L., 08.04.1944
Titlul activității/atelierului	Atelier de chimie distractivă - experimente
Scopul activității/atelierului	Înțelegerea și asimilarea de către copii a unor noțiuni de bază din chimie, pe baza experimentelor științifice distractive și spectaculoase.
Descrierea activității	Seniorul voluntar va organiza și coordona ateliere de chimie în cadrul cărora 17 copii au ocazia să efectueze ei înșiși experimente chimice în condiții de siguranță, utilizând truse de lucru adaptate vârstei și cunoștințelor pe care le dețin la acel moment. Atelierele de chimie se desfășoară sub atență supraveghere a seniorului voluntar și sub îndrumarea acestuia.
Perioada desfășurării	22 noiembrie 2019 – 31 martie 2020
Frecvența desfășurării/ orar	1 atelier/săptămână
Durata activității	12 ateliere; 2 ore/ atelier
Numărul de copii participanți	17
Obiectivele educaționale ale activității / atelierului	17 copii vor explora o lume nouă, a științei și a experimentelor 17 copii își vor îmbogăți cunoștințele despre fenomenele chimice și vor fi mai pregătiți pentru asimilarea noțiunilor teoretice de chimie. Stimularea interesului pentru știință prin 12 ateliere de chimie distractivă
Resursele materiale necesare	1. Echipament protecție laborator (halat, ochelari protecție, mănuși, prosoape) 2. Echipamente de laborator (substanțe chimice necesare pentru experimentele de laborator, recipiente din sticlă pentru uzul voluntarului sau a copiilor folosite în experimentele de laborator, ustensile de laborator pentru studierea experimentelor)
Cost estimat / resursă materială necesară / cheltuială	1. 1500 2. 2000
Total buget estimat (Lei)	3500 lei
Rezultate așteptate	- 12 sesiuni de activități intergeneraționale - 17 copii își vor îmbogăți cunoștințele despre fenomenele chimice și vor fi mai pregătiți pentru asimilarea noțiunilor teoretice de chimie. - 2 voluntari seniori implicați activitate, dintre care 1, în calitate de coordonator - minim 50 de beneficiari indirecti
Modalități de evaluare a activității	Lista de prezență Evaluare prin chestionar satisfacție beneficiar/voluntar Evaluare impact asupra situației socio-emoționale a copiilor Evaluare impact asupra situației socio-emoționale a seniorului

FIȘA DE PONTAJ A ACTIVITĂȚILOR DE VOLUNTARIAT

Numele și prenumele voluntarului:

Data	Nr ore lucrate	Activitate desfășurată	Semnatură voluntar

TOTAL ORE LUCRATE:

***SEMNĂTURA SUPERVIZORULUI:**

*La finalul fiecărei activități de voluntariat, voluntarul va solicita supervisorului/coordonatorului să certifice prin semnătură intervalul de timp petrecut în cadrul proiectului.

Proiect derulat de:

GHID DE RAPORTARE FINANCIARĂ ȘI NARATIVĂ

Condiții generale:

- Raportarea narativă se realizează lunar.
- Raportarea financiară se realizează semestrial, prima raportare realizându-se la jumătatea perioadei de implementare a proiectului.
- Atât în raportarea narativă, cât și în cea financiară se folosește modelul de raportare oferit.
- La final de proiect se va transmite un raport final care va cuprinde aspecte referitoare la întreaga perioadă de desfășurare a proiectului.
- Rapoartele narative și financiare se vor transmite în format electronic, cel târziu până în cea de-a zecea zi a lunii următoare.
- Rapoartele financiare vor fi însoțite de copii după documentele financiare justificative corespunzătoare (factură, bon fiscal).
- Raportarea narativă va cuprinde și imagini/poze/filmări din cadrul activităților desfășurate. ONG-ul are responsabilitatea de a obține acordul de folosire a imaginii atât de la beneficiari, cât și pentru voluntari pentru pozele/materialele video realizate în cadrul proiectului.

Raportarea financiară:

1. Toate rapoartele financiare (atât cele semestriale, cât și cel final) vor fi realizate ținând cont de structura, liniile bugetare și sumele alocate pentru fiecare activitate finanțată, conform bugetului aprobat de finanțator.
2. Toate raportările financiare vor fi exprimate în lei.
3. Toate documentele justificative din raportul financiar - documente care fac dovada plății pentru achiziționarea unui bun sau prestarea unui serviciu (factură, bon fiscal, contract) trebuie să fie ștampilate și semnate.
4. Rapoartele financiare vor fi însoțite de copii scanate ale tuturor documentelor de plată:
 - Fiecare document financiar (factură, bon fiscal) va fi scanat pe o singură pagină, ca document individual;
 - Toate documentele financiare (facturi, bonuri fiscale) vor fi atașate în ordinea din centralizator;
 - Centralizatorul cheltuielilor va fi ștampilat și semnat de Directorul Executiv al organizației și de Responsabilul Financiar;
 - Numele fiecărui centralizator de cheltuieli va fi salvat cu numele perioadei de timp pentru care se raportează (ex: Centralizator cheltuieli septembrie Fundația).

Exemplu:

Contract/ număr și data:					
Organizația: Fundația					
Denumirea centrului de zi: Centrul					
Responsabil de proiect:					
Date de contact:					
Denumire atelier	Nr.	Data documentului justificativ	Document justificativ	Explicații	Suma decontată (lei)
Atelier obiecte decorative	1	15.09.2019	Factura fiscala nr. 000425	Pasla Fetru Color semi-rigid grosime 1m	215,31
	2	23.09.2019	Bon fiscal nr. 00056834	Florica Autoadeziva Din Pasla 3,5 Cm AD025	99
	3	30.09.2019	Bon fiscal nr. 004560	Baton Silicon 7 Mm 19 Cm	30,44

Atelier pictură	5	15.09.2019	Bon fiscal nr. 0234	Acuarele 2 în 1 tip pastilă, 24 culori +paletă pictură + pensulă	230,9
	6	27.09.2019	Factura fiscala nr. 067425	Carton grunduit pentru pictură	100,3
Total cheltuieli:				675,95 lei	
Semnătură Responsabil Financiar			Semnătură Director		

Raportarea narativă:

- Raportul narativ descrie:
 - modul de realizare al activităților propuse în planul și în calendarul de activități;
 - gradul de atingere al obiectivelor;
 - dificultățile apărute în implementarea activității și modul lor de soluționare;
 - impactul înregistrat în urma desfășurării activității (asupra beneficiarilor în rezultate școlare și evoluție socială, asupra calității vieții voluntarilor vârstnici, în comunitate);
 - lecțiile învățate din implementarea acestui proiect.
- Raportul narativ cuprinde informații cu privire la:
 - Numărul de voluntari seniori recrutați;
 - Numărul de copii care sunt înscriși în centrul de zi;
 - Numărul de activități diferite desfășurate și numărul de sesiuni/activitate desfășurată lună;
 - Testimoniale/povești de succes;
 - Poze realizate la activități;
 - Sumar al activităților de comunicare ale centrului de zi/organizației sau al materialelor de comunicare distribuite online sau offline, cu menționarea implicării Fundației Regale Margareta a României.

3. Raportul trebuie să fie atât descriptiv (oferă informații despre activități, beneficiari sau persoanele implicate), cât și analitic (oferă explicații asupra rezultatelor și impactului, diferențelor între activitățile planificate și cele realizate și asupra lecțiilor învățate).

4. Scopul acestui raport este dublu: oferă informații echipei Fundației Principesa Margareta a României despre modul cum s-a derulat proiectul, iar organizației dumneavoastră îi oferă oportunitatea de a reflecta asupra proiectului și a planurilor sale de viitor.

5. Acest raport trebuie să fie completat onest, fără să fie evitate potențialele probleme apărute în implementarea proiectului. De asemenea, este important ca echipa proiectului să scoată în evidență succesele avute și să le împărtășească.

6. La raportul narativ se vor atașa copii după articole din presă, materiale scrise, audio sau video, fotografiile care să ilustreze rezultatele proiectului și orice alte materiale relevante.

Proiect derulat de:

**Formular de evaluare a impactului voluntariatului asupra
persoanei vârstnice și ONG-ului gazdă**

Acest chestionar evaluează impactul voluntariatului asupra vârstnicilor. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate doar pentru realizarea acestui studiu. Prin urmare, vom aprecia sinceritatea dumneavoastră, ce va constitui un real ajutor pentru evaluarea serviciilor de voluntariat în rândul vârstnicilor.

Întrebări adresate vârstnicului:

1. Genul dumneavoastră (bifați):
 - masculin
 - feminin
2. Care este vârsta dumneavoastră în ani împliniți?
 - 40-50 ani
 - 50-60 ani
 - 60-70 ani
 - 70-80 ani
 - Peste 80 ani
3. Care este ultimul nivel de studii absolvit? (bifați)
 - școala primară/gimnazială
 - școala profesională
 - liceu
 - școala postliceală
 - facultate
 - studii postuniversitare
4. Profesia înainte de pensionare:
.....
5. Ce reprezintă voluntariatul pentru dumneavoastră?
.....
6. Cum ați ajuns să faceți voluntariat?
.....
7. De cât timp faceți voluntariat?
.....
8. Câte ore alocați voluntariatului pe săptămână?
 - mai puțin de 2 ore
 - 2-4 ore
 - 4-6 ore
 - 6-8 ore
 - peste 8 ore
9. Care au fost responsabilitățile dumneavoastră în calitate de voluntar?
.....
10. Care este motivația dumneavoastră pentru a face voluntariat?
.....
11. Care sunt așteptările dumneavoastră de la serviciile de voluntariat?
.....
12. În ce măsură ați fost mulțumit(ă) cu sarcinile pe care le-ați avut de îndeplinit în cadrul organizației? (bifați)
 - nemulțumit(ă)
 - nu foarte mulțumit
 - destul de mulțumit(ă)
 - foarte mulțumit(ă)
13. Considerați că activitatea dvs. ca voluntar(ă) a fost interesantă, stimulativă și v-a oferit satisfacții? (bifați)
 - nu
 - parțial
 - da

Proiect derulat de:

14. Ce schimbare a adus voluntariatul în viața dumneavoastră?

.....

Întrebări adresate ONG-ului:

1. Cum apreciați situația domnului/doamnei în prima săptămână de voluntariat, luând în considerare criteriile de mai jos? Evaluați prin acordarea unei note de la 1 la 5 fiecărui criteriu, 1 însemnând foarte scăzută, 2 scăzută, 3 medie, 4 bună, 5 foarte bună.

..... starea emoțională

..... igiena personală

..... nivelul de socializare

..... starea de sănătate (tonusul fizic)

..... stilul de viață

..... vitalitatea manifestată

..... gradul de conectivitate

2. Cum apreciați situația domnului/doamnei după o perioadă de implicare de 1 an în activități de voluntariat? Evaluați prin acordarea unei note de la 1 la 5 fiecărui criteriu, 1 însemnând foarte scăzută, 2 scăzută, 3 medie, 4 bună, 5 foarte bună.

..... starea emoțională

..... igiena personală

..... nivelul de socializare

..... starea de sănătate (tonusul fizic)

..... stilul de viață

..... vitalitatea manifestată

..... gradul de conectivitate

3. Credeți că voluntarul răspunde nevoilor / necesităților beneficiarilor cu care lucrează?

da

nu

4. Dacă nu, ce ar putea face mai mult?

.....

5. Ce schimbare a adus voluntarul în cadrul organizației?

.....

Fișă de evaluare a inteligenței socio-emoționale a copiilor

Fișa de evaluare se realizează și se interpretează pentru fiecare copil în parte de către lucrătorul educațional, înainte de aplicarea metodologiei de lucru, dar și după, ca mijloc de analiză a progresului înregistrat. Prin aceasta se urmărește evaluarea nivelului de dezvoltare socio-emoțională a copiilor, ținând cont de cele trei mari categorii pe care le cuprinde competența emoțională: trăirea și exprimarea emoțiilor, înțelegerea și recunoașterea emoțiilor, precum și reglarea emoțională. Metodele folosite sunt: observarea comportamentului, observarea limbajului non-verbal, observarea comportamentului în relație cu ceilalți (copii sau adulți), evaluare orală, analiza produselor activității copilului. Lucrătorul social evaluează capacitatea socio-emoțională a copilului acordând o notă de la 1 la 5 fiecărui indicator, 1 însemnând puțin dezvoltat, iar 5 însemnând foarte bine dezvoltat.

1. Exprimarea emoțiilor

- copilul transmite verbal și nonverbal ceea ce simte;
- numește situații în care apar stări emoționale diferite;
- exprimă empatie față de alte persoane;
- exprimă emoții complexe, precum rușine, vinovăție, mândrie;
- ține cont de felul de a fi al fiecărei persoane în interacțiunea cu aceasta.

2. Recunoașterea emoțiilor:

- identifică propriile emoții și pe ale altora în diverse situații;
- identifică emoțiile asociate unui context în care acestea apar;
- identifică emoțiile observând expresia feței și postura corpului („sunt bucuros”, „sunt trist”)

3. Înțelegerea emoțiilor:

- face diferența între emoție și ceea ce a provocat-o, recunoscând cauza;
- numește consecințele emoțiilor într-o anumită situație.

4. Reglarea/autoreglarea emoțiilor

- are modalități proprii prin care reușește să se liniștească în situații tensionate;
- alege să se manifeste mai curând decât să își inhibe impulsurile de a face ceva.

5. Inițierea și menținerea unei relații (relaționarea socială):

- inițiază și menține o interacțiune cu un alt copil;
- ascultă cu atenție, prezent și fără a întrerupe;
- împarte obiecte cu ceilalți și împărtășește experiențe;
- oferă și primește complimente;
- invită alți copii să se joace sau să facă activități împreună;
- rezolvă în mod eficient conflictele apărute.

6. Integrarea în grupul de prieteni (comportamentul prosocial):

- cooperează cu ceilalți când se joacă sau fac activități;
- cooperează cu ceilalți în rezolvarea unei sarcini;
- oferă și cere ajutorul atunci când are nevoie;
- are grijă de lucrurile celorlalți;
- are grijă de colegii mai mici ca vârstă sau care prezintă diverse dizabilități;
- ajută în diferite contexte (de ex. împărțirea rechizitelor, împărțirea gustărilor).
- iartă și își cere iertare atunci când greșește;
- încurajează colegii în diverse situații dificile;
- tolerează greșelile colegilor mai mici ca vârstă sau cu diverse dizabilități;

Punctaj maxim: 135

Adaptare realizată după *“Copii fericiți – adulți de succes. Inteligența emoțională se învață - ghid metodologic de bune practice”*, Coordonatori Ed. Pătrașcu Diana – Andreea, Prof. Tocan Monica, Editura Sfântul Ioan, Brăila, 2017

Proiect derulat de:

Material realizat cu sprijinul financiar Active Citizens Fund România,
program finanțat de Islanda, Liechtenstein și Norvegia prin Granturile SEE 2014-2021.
Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Granturilor SEE și
Norvegiene 2014-2021.

Pentru mai multe informații accesați www.eeagrants.org



CONTACT

Fundația Regală Margareta a României
(România)

OP 12 CP 327, sector 1, București

Tel: 031 405 5554

Fax: 031 405 5556

Email: info@principesa.ro

www.frmr.ro