

REGULAMIN CENTRUM

Regulamin Działów Centrum Rozwoju Wolontariatu i Rekrutacji

Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

Załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu nr XVI/Z/26/1 z dnia 12 września 2026 r.

STATUS	OBOWIĄZUJE	WERSJA	1.0
WŁAŚCICIEL	Centrum Rozwoju Wolontariatu i Rekrutacji	OD DNIA	12 września 2026 r.

Regulamin określa organizację Centrum, podział kompetencji oraz zasady rekrutacji, wdrażania, mentoringu, rozwoju i zakończenia współpracy z wolontariuszami.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1. Przedmiot i podstawa Regulaminu

- Regulamin określa zadania, strukturę, sposób działania oraz zasady odpowiedzialności Centrum Rozwoju Wolontariatu i Rekrutacji, zwanego dalej "Centrum" lub "CRWiR".
- Regulamin rozwija postanowienia Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Regulaminu Stowarzyszenia Pro Civium oraz Strategii Stowarzyszenia Pro Civium w zakresie organizacji wolontariatu i rekrutacji.
- Regulamin stosuje się do osób pełniących funkcje w Centrum, kandydatów na wolontariuszy, wolontariuszy, mentorów oraz przełożonych wolontariuszy.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz pozostałe akty wewnętrzne Stowarzyszenia dostępne w Portalu Aktów Wewnętrznych Pro Civium.

§ 2. Zasady działania

- Centrum działa zgodnie z następującymi zasadami:
 - legalności i zgodności z aktami wewnętrznymi Stowarzyszenia;
 - dobrowolności świadczeń wolontariuszy i poszanowania ich podmiotowości;
 - równego traktowania, dostępności i przeciwdziałania dyskryminacji;
 - przejrzystego podziału kompetencji i odpowiedzialności;
 - bezpiecznego wdrażania, wsparcia i rozwoju wolontariuszy;
 - ochrony danych, poufności oraz ograniczonego dostępu do informacji;
 - dokumentowania decyzji i rozliczalności działań.
- Podejmując decyzje dotyczące wolontariusza, uwzględnia się potrzeby Stowarzyszenia, rozwój osobisty wolontariusza, kompetencje i możliwości danej osoby, bezpieczeństwo realizowanych działań oraz dobro odbiorców pomocy.

§ 3. Definicje

- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Stowarzyszenie - Stowarzyszenie Pro Civium;
 - Zarząd - Zarząd Stowarzyszenia Pro Civium;
 - Dyrektor - Dyrektora Centrum Rozwoju Wolontariatu i Rekrutacji, wykonującego w Panelu Procesu Rekrutacji funkcję "Dyrektor ds. Rekrutacji";
 - Koordynator - Koordynatora Wolontariatu Centrum Rozwoju Wolontariatu i Rekrutacji;
 - kandydat - osobę ubiegającą się o przyjęcie do wolontariatu;
 - wolontariusz - osobę wykonującą świadczenia na rzecz Stowarzyszenia na podstawie porozumienia wolontariackiego lub innej prawnie dopuszczalnej podstawy;
 - mentor - osobę wyznaczoną do wspierania wolontariusza w procesie wdrożenia i rozwoju;
 - przełożony wolontariusza - osobę odpowiedzialną za organizację i nadzór nad zadaniami wolontariusza w jednostce, zespole, projekcie lub programie;
 - onboarding - proces przygotowania wolontariusza do rozpoczęcia samodzielnego wykonywania zadań;

- j) program mentoringowy - uporządkowany system wsparcia wdrożeniowego i rozwojowego prowadzony przez Koordynatora;
- k) Strefa Wolontariusza - część BazaWiedzy Pro Civium przeznaczoną do obsługi wolontariatu, obejmującą w szczególności informacje, formularze, Rejestr Wolontariuszy, Panel Procesu Rekrutacji i Dziennik Aktywności Wolontariusza, dostępną pod adresem <https://bazawiedzy.stopstygmatyzacji.pl/dostep/wolontariusze>;

Rozdział II

Status cele i zakres działania Centrum

§ 4. Status Centrum

1. Centrum jest wewnętrzną jednostką organizacyjną Stowarzyszenia odpowiedzialną za spójne prowadzenie procesów rekrutacyjnych oraz organizację i rozwój wolontariatu.
2. Centrum działa w strukturze określonej w Zintegrowanym Systemie Zarządzania.
3. Centrum współpracuje ze wszystkimi jednostkami, zespołami, projektami i programami Stowarzyszenia, które zgłaszają zapotrzebowanie na wolontariuszy albo korzystają z ich świadczeń.

§ 5. Cele Centrum

1. Do celów Centrum należy:
 - a) pozyskiwanie kandydatów odpowiadających aktualnym i planowanym potrzebom Stowarzyszenia;
 - b) prowadzenie rzetelnej, przejrzystej i sprawnej rekrutacji;
 - c) zapewnianie wolontariuszom właściwego wdrożenia i opieki organizacyjnej;
 - d) rozwijanie kompetencji, samodzielności i zaangażowania wolontariuszy;
 - e) wspieranie mentorów i przełożonych wolontariuszy;
 - f) ograniczanie ryzyka rotacji, przeciążenia, konfliktów i niejasności kompetencyjnych;
 - g) budowanie trwałej kultury wolontariatu zgodnej z misją i wartościami Stowarzyszenia;
 - h) rozwój i promocję wolontariatu jako sposobu rozwijania własnych kompetencji społecznych oraz zawodowych, ze szczególnym uwzględnieniem młodych dorosłych, seniorów oraz osób z niepełnosprawnościami ruchowymi.

§ 6. Zadania Centrum

1. Centrum realizuje w szczególności:
 - a) planowanie potrzeb rekrutacyjnych i wolontariackich;
 - b) przygotowywanie i publikowanie naborów;
 - c) obsługę zgłoszeń kandydatów i prowadzenie rozmów rekrutacyjnych;
 - d) podejmowanie decyzji o przyjęciu albo odmowie przyjęcia kandydata;
 - e) organizowanie formalnego rozpoczęcia współpracy;
 - f) kwalifikowanie wolontariuszy do odpowiedniej ścieżki wdrożenia i mentoringu;
 - g) dobór mentorów i monitorowanie procesu mentoringowego;
 - h) wspieranie przełożonych w organizowaniu pracy wolontariuszy;
 - i) prowadzenie ewidencji aktywności, rozwoju i zakończenia współpracy;
 - j) prowadzenie działań integracyjnych, edukacyjnych i rozwojowych;
 - k) przygotowywanie analiz, sprawozdań oraz propozycji usprawnień.

Rozdział III

Struktura i podział kompetencji

§ 7. Kierownictwo Centrum

1. Centrum współtworzą Dyrektor oraz Koordynator.
2. Stanowiska Dyrektora i Koordynatora są równorzędne.
3. Dyrektor i Koordynator nie pozostają wobec siebie w stosunku podległości służbowej.
4. Każda z tych osób samodzielnie wykonuje kompetencje wyłączne określone w Regulaminie i odpowiada za podejmowane w ich zakresie decyzje.
5. Współpraca Dyrektora i Koordynatora opiera się na bieżącej wymianie informacji, uzgadnianiu punktów styku procesów oraz poszanowaniu kompetencji wyłącznych.

§ 8. Kompetencje Dyrektora

1. Do wyłącznych kompetencji Dyrektora należy:
 - a) organizowanie i prowadzenie procesu rekrutacji kandydatów;
 - b) zatwierdzanie treści ogłoszeń i kanałów naboru;
 - c) ocena formalna zgłoszeń oraz prowadzenie lub zlecanie rozmów rekrutacyjnych;
 - d) samodzielne podejmowanie decyzji o przyjęciu kandydata do wolontariatu albo o odmowie jego przyjęcia;
 - e) ustalanie terminu przekazania przyjętego kandydata do procesu wdrożenia prowadzonego przez Koordynatora;
 - f) prowadzenie dokumentacji rekrutacyjnej i przekazywanie danych niezbędnych do dalszej organizacji wolontariatu;
 - g) analizowanie skuteczności rekrutacji i przedstawianie rekomendacji.
2. Decyzja Dyrektora o przyjęciu albo odmowie przyjęcia kandydata nie wymaga zatwierdzenia przez Koordynatora ani przez Zarząd.
3. Dyrektor może korzystać z opinii innych osób, jednak opinia taka ma charakter pomocniczy i nie zastępuje decyzji Dyrektora.

§ 9. Kompetencje Koordynatora

1. Do wyłącznych kompetencji Koordynatora należy:
 - a) organizowanie procesu wdrożenia przyjętego wolontariusza;
 - b) samodzielne kwalifikowanie wolontariusza do pełnej, skróconej albo uproszczonej ścieżki mentoringowej lub do wdrożenia bez udziału mentora;
 - c) dobór, wyznaczenie, zmiana i odwoływanie mentora;
 - d) ustalanie standardów kontaktu, wsparcia i monitorowania wolontariuszy;
 - e) koordynowanie programu mentoringowego i ocena jego przebiegu;
 - f) wspieranie wolontariuszy i ich przełożonych w sprawach organizacji świadczeń wolontariackich;
 - g) prowadzenie działań rozwojowych, integracyjnych i dobrostanowych;
 - h) samodzielne podejmowanie decyzji o zakończeniu współpracy z wolontariuszem z własnej inicjatywy albo na wniosek jego przełożonego;
 - i) prowadzenie dokumentacji wolontariatu i przekazywanie informacji niezbędnych do wykonania czynności końcowych;
 - j) organizowanie okresowych szkoleń mentorów oraz monitorowanie jakości realizowanego przez nich wsparcia.
2. W sprawach związanych bezpośrednio z organizacją pracy wolontariuszy Koordynator podejmuje decyzje samodzielnie. Decyzje te nie wymagają uprzedniej zgody ani zatwierdzenia przez Zarząd lub Radę Programową, z zastrzeżeniem kompetencji nadzorczych wynikających z aktów wewnętrznych Stowarzyszenia.

§ 10. Współdziałanie i granice kompetencji

1. Dyrektor i Koordynator wspólnie uzgadniają:
 - a) roczne i okresowe zapotrzebowanie na wolontariuszy;
 - b) standard przekazywania kandydatów z rekrutacji do wdrożenia;
 - c) harmonogram działań informacyjnych, promocyjnych i integracyjnych Centrum;
 - d) zakres danych potrzebnych do sprawozdawczości i oceny skuteczności działań;
 - e) propozycje zmian w aktach wewnętrznych dotyczących Centrum.
2. Uzgodnienia wspólne nie mogą naruszać wyłącznej kompetencji Dyrektora do przyjęcia albo odmowy przyjęcia kandydata ani wyłącznej kompetencji Koordynatora do wyboru ścieżki wdrożenia i zakończenia współpracy z wolontariuszem.
3. W razie rozbieżności dotyczącej punktu styku procesów każda ze stron przedstawia pisemnie swoje stanowisko i propozycję rozwiązania, zachowując ciągłość bieżącej pracy Centrum.

§ 11. Zastępstwo

1. W razie czasowej nieobecności Dyrektora albo Koordynatora zastępstwo może zostać powierzone wyłącznie na podstawie pisemnego upoważnienia właściwego organu lub osoby uprawnionej zgodnie z Zintegrowanym Systemem Zarządzania.
2. Upoważnienie określa czas zastępstwa i jego zakres.

3. Kompetencje wyłączne mogą być wykonywane przez zastępcę tylko wtedy, gdy zostały wprost wskazane w upoważnieniu.

Rozdział IV

Planowanie i ocena działań

§ 12. Plan działania Centrum

1. Centrum opracowuje okresowy plan działań wynikający ze Strategii Stowarzyszenia i aktualnych potrzeb organizacyjnych.
2. Plan obejmuje, co najmniej:
 - a) prognozę zapotrzebowania na wolontariuszy;
 - b) planowane nabory i grupy docelowe rekrutacji;
 - c) działania wdrożeniowe, mentoringowe i szkoleniowe;
 - d) działania integracyjne i wspierające dobrostan;
 - e) mierniki oceny skuteczności;
 - f) główne ryzyka i sposób ich ograniczania.
3. Dyrektor odpowiada za część rekrutacyjną planu, a Koordynator za część dotyczącą organizacji i rozwoju wolontariatu.

§ 13. Sprawozdawczość

1. Dyrektor i Koordynator przygotowują dane i wnioski w zakresie powierzonych im kompetencji.
2. Kwartalna ocena działania Centrum może uwzględniać:
 - a) liczbę zgłoszeń i przeprowadzonych procesów rekrutacyjnych;
 - b) liczbę kandydatów przyjętych i osób rozpoczynających wolontariat;
 - c) czas przejścia od zgłoszenia do decyzji oraz od decyzji do rozpoczęcia działań;
 - d) liczbę aktywnych wolontariuszy i mentorów;
 - e) ukończenie poszczególnych ścieżek wdrożenia;
 - f) utrzymanie wolontariuszy i przyczyny zakończenia współpracy;
 - g) udział w szkoleniach i działaniach rozwojowych;
 - h) zgłoszone trudności, ryzyka i działania naprawcze.
3. Mierniki służą doskonaleniu procesów i nie mogą naruszać dobrowolnego charakteru wolontariatu.

Rozdział V

Rekrutacja kandydatów

§ 14. Uruchomienie rekrutacji

1. Rekrutację uruchamia Koordynator lub osoba działająca w jego imieniu, na podstawie zgłoszonego albo rozpoznanego zapotrzebowania.
2. Zapotrzebowanie powinno określać co najmniej:
 - a) cel i przewidywany zakres zadań;
 - b) wymagane lub preferowane kompetencje;
 - c) przewidywane zaangażowanie czasowe i miejsce wykonywania świadczeń;
 - d) osobę lub jednostkę odpowiedzialną za organizację zadań;
 - e) wymagania dotyczące bezpieczeństwa, poufności lub kontaktu z osobami wymagającymi szczególnej ochrony.
3. Koordynator może zwrócić zgłoszenie do uzupełnienia, jeżeli nie pozwala ono na przygotowanie rzetelnego naboru.

§ 15. Etapy rekrutacji

1. Proces rekrutacji obejmuje odpowiednio:
 - a) określenie potrzeby i profilu kandydata;
 - b) przygotowanie oraz publikację informacji o naborze;
 - c) przyjęcie zgłoszenia i potwierdzenie jego otrzymania;
 - d) weryfikację podstawowych warunków udziału;

- e) rozmowę rekrutacyjną lub inną adekwatną formę poznania kandydata;
 - f) decyzję Dyrektora o przyjęciu albo odmowie przyjęcia;
 - g) przekazanie kandydatowi informacji o decyzji;
 - h) przekazanie przyjętej osoby Koordynatorowi w celu rozpoczęcia wdrożenia.
2. Dyrektor może dostosować zakres i kolejność czynności do charakteru stanowiska wolontariackiego, o ile zachowane zostaną rzetelność oceny, równe traktowanie oraz bezpieczeństwo Stowarzyszenia i jego odbiorców.
3. Szczegółowy przebieg rekrutacji określa Regulamin Rekrutacji Wolontariuszy Pro Civium.

§ 16. Kryteria oceny kandydata

1. Przy ocenie kandydata uwzględnia się w szczególności:
 - a) zgodność motywacji kandydata z misją i wartościami Stowarzyszenia;
 - b) kompetencje albo gotowość do ich nabycia;
 - c) dyspozycyjność odpowiednią do przewidywanych zadań;
 - d) zdolność do współpracy, komunikacji i przyjmowania informacji zwrotnej;
 - e) wymogi prawne, organizacyjne i bezpieczeństwa właściwe dla danego rodzaju zadań.
2. Kandydat otrzymuje zrozumiałą informację o podstawowych zadaniach, oczekiwaniach, przewidywanym zaangażowaniu i dalszych etapach.
3. Nie wolno różnicować kandydatów z przyczyn niezwiązanych z charakterem wolontariatu lub uzasadnionymi wymaganiami jego bezpiecznego wykonywania.

§ 17. Decyzja rekrutacyjna

1. Decyzję o przyjęciu kandydata albo odmowie jego przyjęcia podejmuje samodzielnie Dyrektor.
2. Decyzja może dotyczyć przyjęcia do konkretnej roli, projektu, zespołu albo puli wolontariuszy oczekujących na dopasowanie zadań.
3. Informacja o odmowie przyjęcia jest przekazywana z poszanowaniem godności kandydata i bez ujawniania danych innych osób.
4. Kandydat może zwrócić się do Dyrektora o krótką informację zwrotną, o ile jej przekazanie jest możliwe i nie narusza poufności procesu.
5. Dokumentacja decyzji powinna umożliwiać ustalenie daty, osoby decyzyjnej i podstawowych przesłanek rozstrzygnięcia.

§ 18. Formalne rozpoczęcie współpracy

1. Przed rozpoczęciem wykonywania świadczeń wolontariusz otrzymuje od Dyrektora ds. Administracji albo osoby działającej w jego imieniu dokumenty i informacje wymagane przepisami prawa oraz aktami wewnętrznymi Stowarzyszenia (Twoje Pierwsze Kroki w Pro Civium).
2. Zakres formalności obejmuje odpowiednio:
 - a) zawarcie porozumienia wolontariackiego lub zastosowanie innej właściwej podstawy współpracy;
 - b) przekazanie informacji o prawach i obowiązkach;
 - c) uzyskanie wymaganych oświadczeń i zgód;
 - d) przekazanie zasad ochrony danych, poufności, bezpieczeństwa i komunikacji;
 - e) nadanie dostępów niezbędnych do realizacji zadań.
3. Dostępów nadaje się zgodnie z zasadą minimalnych uprawnień i dopiero po spełnieniu warunków wymaganych dla danej roli.
4. Po przeprowadzeniu rozmowy wprowadzającej Koordynator przekazuje przyjętemu kandydatowi materiały dotyczące Stowarzyszenia oraz wyjaśnia rolę i zasady korzystania z BazyWiedzy, Dziennika Aktywności Wolontariusza i Strefy Wolontariusza.

Rozdział VI

Wdrożenie i mentoring

§ 19. Wybór ścieżki wdrożenia

1. Po przyjęciu kandydata Koordynator samodzielnie ustala sposób wdrożenia.
2. Koordynator może zastosować:
 - a) pełną ścieżkę mentoringową;

- b) skróconą ścieżkę mentoringową;
 - c) uproszczoną ścieżkę mentoringową;
 - d) wdrożenie bez udziału mentora.
3. Przy wyborze ścieżki Koordynator uwzględnia w szczególności:
- a) doświadczenie i kompetencje wolontariusza;
 - b) stopień złożoności i ryzyka związanego z zadaniami;
 - c) potrzebę poznania kultury, zasad i narzędzi Stowarzyszenia;
 - d) dostępność odpowiedniego mentora;
 - e) opinię przyszłego przełożonego wolontariusza, jeżeli została przedstawiona.
4. Opinia innej osoby ma charakter pomocniczy i nie zastępuje decyzji Koordynatora.

§ 20. Formy wdrożenia

1. Pełną ścieżkę mentoringową stosuje się wobec osób wymagających kompleksowego przygotowania do roli, poznania organizacji lub intensywniejszego wsparcia.
2. Skrócona ścieżka mentoringowa jest przeznaczona dla wolontariusza posiadającego znaczną część wymaganych kompetencji, który potrzebuje przede wszystkim orientacji organizacyjnej i potwierdzenia standardów pracy.
3. Uproszczona ścieżka mentoringowa jest przeznaczona dla wolontariusza realizującego zadania o ograniczonym zakresie lub niskim poziomie złożoności, niedotyczące działań prowadzonych w ramach Centrum Poradnictwa.
4. Wdrożenie bez mentora może zostać zastosowane, jeżeli doświadczenie wolontariusza, charakter zadań i warunki organizacyjne pozwalają na bezpieczne rozpoczęcie współpracy w tej formie.
5. Koordynator określa zakres, czas, częstotliwość kontaktów i sposób zakończenia wybranej ścieżki.

§ 21. Mentor

1. Do zadań mentora należy:
 - a) utrzymywanie uzgodnionego kontaktu z wolontariuszem;
 - b) wyjaśnianie zasad działania Stowarzyszenia i kontekstu organizacyjnego;
 - c) wspieranie w planowaniu pierwszych działań i rozwiązywaniu trudności;
 - d) udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej;
 - e) sygnalizowanie Koordynatorowi istotnych potrzeb, ryzyk lub braku kontaktu;
 - f) przygotowanie podsumowania przebiegu mentoringu, jeżeli jest wymagane.
2. Mentor nie zastępuje przełożonego wolontariusza w wydawaniu poleceń dotyczących zadań ani Koordynatora w podejmowaniu decyzji organizacyjnych.
3. Szczegółowe zasady pracy mentorów określa Program Mentorski Pro Civium.
4. Koordynator wskazuje do pełnienia funkcji mentora doświadczonych wolontariuszy.

§ 22. Zakończenie wdrożenia

1. Zakończenie wdrożenia następuje po wykonaniu czynności przewidzianych dla wybranej ścieżki albo na podstawie decyzji Koordynatora o wcześniejszym jej zakończeniu lub zmianie.
2. Podsumowanie wdrożenia może obejmować:
 - a) ocenę przygotowania wolontariusza do wykonywania zadań;
 - b) ustalenie dalszych potrzeb rozwojowych;
 - c) potwierdzenie zakresu roli i sposobu współpracy z przełożonym;
 - d) decyzję o kontynuowaniu dodatkowego wsparcia.
3. Koordynator może w każdym czasie zmienić ścieżkę wdrożenia, jeżeli wymaga tego dobro wolontariusza, bezpieczeństwo zadań lub potrzeby organizacyjne.
4. Wsparcie mentorskie jednej osoby co do zasady nie trwa dłużej niż 60 dni.

Rozdział VII

Organizacja pracy wolontariuszy

§ 23. Powierzenie zadań

1. Wolontariusz wykonuje zadania odpowiadające uzgodnionej roli, jego kompetencjom, dostępności oraz warunkom porozumienia wolontariackiego.

2. Zakres zadań powinien być sformułowany jasno i przekazany przed rozpoczęciem ich wykonywania.
3. Nie należy powierzać wolontariuszowi zadań wymagających uprawnień, kwalifikacji lub dostępu, których nie posiada.
4. Istotna zmiana roli, poziomu odpowiedzialności albo warunków wykonywania świadczeń wymaga uzgodnienia z wolontariuszem i odpowiedniego udokumentowania.

§ 24. Przełożony wolontariusza

1. Przełożony wolontariusza odpowiada za:
 - a) przekazywanie zadań, priorytetów i terminów;
 - b) zapewnienie informacji, materiałów i warunków potrzebnych do działania;
 - c) bieżący nadzór merytoryczny i organizacyjny;
 - d) udzielanie informacji zwrotnej;
 - e) kontrolę zgodności działań z zasadami bezpieczeństwa i poufności;
 - f) zgłaszanie Koordynatorowi trudności, ryzyk, dłuższego braku kontaktu lub potrzeby zakończenia współpracy.
2. Przełożony wolontariusza nie podejmuje samodzielnie decyzji o zakończeniu współpracy, lecz może złożyć Koordynatorowi uzasadniony wniosek w tej sprawie.
3. Przełożony współpracuje z mentorem, jeżeli wolontariusz jest objęty mentoringiem, z poszanowaniem odrębności obu ról.

§ 25. Prawa wolontariusza

1. Wolontariusz ma prawo do:
 - a) jasnej informacji o roli, zadaniach, odpowiedzialności i osobach kontaktowych;
 - b) bezpiecznych i odpowiednich warunków wykonywania świadczeń;
 - c) otrzymania niezbędnych instrukcji, materiałów i dostępu;
 - d) wsparcia Koordynatora, przełożonego i mentora, jeżeli został wyznaczony;
 - e) poszanowania godności, prywatności i równego traktowania;
 - f) uzyskiwania informacji zwrotnej i zgłaszania potrzeb rozwojowych;
 - g) odmowy zadania sprzecznego z prawem, aktami wewnętrznymi, uzgodnioną rolą lub zasadami bezpieczeństwa;
 - h) zgłaszania trudności, naruszeń, konfliktów i przeciążenia bez obawy przed działaniami odwetowymi;
 - i) rezygnacji z wolontariatu na zasadach określonych w porozumieniu i przepisach prawa;
 - j) otrzymania zaświadczenia lub opinii w przypadkach i zakresie przewidzianym prawem oraz aktami wewnętrznymi.

§ 26. Obowiązki wolontariusza

1. Wolontariusz jest zobowiązany do:
 - a) wykonywania przyjętych zadań starannie, terminowo i zgodnie z ustaleniami;
 - b) przestrzegania prawa, aktów wewnętrznych, zasad etycznych i instrukcji bezpieczeństwa;
 - c) ochrony danych osobowych, informacji poufnych i powierzonych dostępu;
 - d) niezwłocznego zgłaszania przeszkód, błędów, konfliktów interesów i zagrożeń;
 - e) utrzymywania uzgodnionego kontaktu z przełożonym, Koordynatorem i mentorem;
 - f) korzystania z narzędzi i zasobów Stowarzyszenia zgodnie z przeznaczeniem;
 - g) dbania o dobre imię Stowarzyszenia bez wypowiedzania się w jego imieniu bez upoważnienia;
 - h) aktualizowania informacji niezbędnych do organizacji współpracy.

§ 27. Bezpieczeństwo i ochrona osób

1. Zadania wolontariusza organizuje się z uwzględnieniem ryzyka właściwego dla ich charakteru, miejsca i odbiorców.
2. Przed dopuszczeniem do zadań wymagających szczególnych środków ochrony należy potwierdzić spełnienie odpowiednich wymogów prawnych i wewnętrznych.
3. Każda osoba zaangażowana w organizację wolontariatu niezwłocznie reaguje na zagrożenie dla życia, zdrowia, bezpieczeństwa, godności lub praw osób objętych działaniami Stowarzyszenia.
4. Zgłoszenie zagrożenia przekazuje się właściwej osobie zgodnie z procedurami Stowarzyszenia, a w sytuacji nagłej także odpowiednim służbom.

Rozdział VIII

Rozwój aktywność i uznanie

§ 28. Rozwój wolontariuszy

1. Centrum wspiera rozwój wolontariuszy odpowiednio do ich potrzeb, możliwości i kierunków określonych w Strategii Stowarzyszenia.
2. Działania rozwojowe mogą obejmować:
 - a) szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne;
 - b) mentoring, konsultacje i superwizję;
 - c) udział w projektach o rosnącym poziomie odpowiedzialności;
 - d) ścieżki eksperckie, mentorskie i lidarskie;
 - e) spotkania wymiany doświadczeń;
 - f) indywidualną informację zwrotną i plan rozwoju.
3. Udział w działaniu rozwojowym zależy od potrzeb, dostępnych zasobów i spełnienia wymagań właściwych dla danej formy.

§ 29. Ewidencja aktywności i wyróżnienia

1. Aktywność wolontariuszy rejestruje się w zakresie niezbędnym do organizacji zadań, potwierdzania świadczeń, rozwoju, sprawozdawczości i rozliczalności w ramach prowadzonego Dziennika Aktywności Wolontariusza.
2. Ewidencja może obejmować:
 - a) okres współpracy i pełnione role;
 - b) zrealizowane zadania i projekty;
 - c) czas zaangażowania, jeżeli jest wymagany;
 - d) ukończone szkolenia i ścieżki wdrożenia;
 - e) osiągnięcia, wyróżnienia i punkty rozwojowe;
 - f) ustalenia dotyczące dalszego rozwoju.
3. Wolontariusze mogą otrzymywać podziękowania, wyróżnienia, rekomendacje i dostęp do możliwości rozwojowych na zasadach określonych w odrębnych aktach wewnętrznych.
4. Stosowanie punktów, nagród i wyróżnień powinno być przejrzyste, proporcjonalne i oparte na możliwych do zweryfikowania kryteriach.

Rozdział IX

Wsparcie konflikty i zgłoszenia

§ 30. Wsparcie i dobrostan

1. Wolontariusz może zwrócić się do Koordynatora o wsparcie w razie przeciążenia, trudności organizacyjnych, konfliktu, braku jasności zadań lub potrzeby czasowego ograniczenia aktywności.
2. Koordynator ustala adekwatne działanie, w szczególności rozmowę, zmianę sposobu wsparcia, zmianę mentora, czasowe ograniczenie zadań, uzgodnienie z przełożonym albo skierowanie sprawy do właściwej procedury.
3. Informacje o trudnościach udostępnia się wyłącznie osobom, których udział jest konieczny do wyjaśnienia sprawy lub zapewnienia bezpieczeństwa.

§ 31. Skargi i naruszenia

1. Zgłoszenie dotyczące naruszenia prawa, zasad etycznych, bezpieczeństwa, równego traktowania lub ochrony danych rozpatruje się zgodnie z właściwymi procedurami Stowarzyszenia.
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy Koordynatora, przekazuje się je Dyrektorowi albo Zarządowi, zależnie od charakteru sprawy.
3. Jeżeli zgłoszenie dotyczy Dyrektora, przekazuje się je Koordynatorowi albo Zarządowi, zależnie od charakteru sprawy.
4. Osoba przyjmująca zgłoszenie zabezpiecza poufność, dokumentację i ochronę zgłaszającego przed działaniami odwetowymi w granicach obowiązującego prawa i procedur.

Rozdział X

Zakończenie współpracy

§ 32. Przesłanki zakończenia współpracy

1. Współpraca z wolontariuszem może zakończyć się wskutek:
 - a) rezygnacji wolontariusza;
 - b) upływu okresu, na który zawarto porozumienie;
 - c) wykonania zadania lub zakończenia projektu;
 - d) porozumienia stron;
 - e) decyzji Koordynatora podjętej z własnej inicjatywy;
 - f) decyzji Koordynatora podjętej na uzasadniony wniosek przełożonego wolontariusza;
 - g) innej przyczyny wynikającej z prawa, porozumienia wolontariackiego lub aktu wewnętrznego.
2. Rezygnację wolontariusza przyjmuje Koordynator, który organizuje czynności końcowe i potwierdza datę zakończenia współpracy.

§ 33. Decyzja Koordynatora

1. Decyzję o zakończeniu współpracy z wolontariuszem podejmuje samodzielnie Koordynator z własnej inicjatywy albo na uzasadniony wniosek przełożonego wolontariusza.
2. Podstawą decyzji mogą być w szczególności:
 - a) naruszenie prawa, zasad etycznych, bezpieczeństwa, poufności lub ochrony danych;
 - b) niewykonywanie uzgodnionych zadań albo powtarzające się niedotrzymywanie ustaleń;
 - c) długotrwały brak kontaktu mimo podjętych prób jego nawiązania;
 - d) brak możliwości powierzenia odpowiednich zadań;
 - e) utrata wymaganego zaufania uzasadniona charakterem roli lub stwierdzonym zachowaniem;
 - f) działanie na szkodę Stowarzyszenia, jego odbiorców lub współpracowników;
 - g) inne istotne okoliczności uniemożliwiające dalszą współpracę.
3. Wniosek przełożonego wskazuje przyczynę, istotne okoliczności i podjęte wcześniej działania, jeżeli było możliwe ich podjęcie.
4. Przed wydaniem decyzji Koordynator umożliwia wolontariuszowi przedstawienie stanowiska, chyba że natychmiastowego działania wymaga bezpieczeństwo osób, danych, mienia lub interesów Stowarzyszenia.
5. W przypadkach nagłych Koordynator może ze skutkiem natychmiastowym wstrzymać wykonywanie zadań i dostęp wolontariusza, a następnie niezwłocznie dopełnić czynności wyjaśniających i dokumentacyjnych.
6. Koordynator przekazuje wolontariuszowi informację o decyzji, dacie jej skutku i czynnościach końcowych w sposób odpowiedni do okoliczności.
7. Decyzja Koordynatora nie wymaga zatwierdzenia przez Dyrektora ani przez przełożonego wolontariusza.

§ 34. Czynności końcowe

1. Po zakończeniu współpracy należy odpowiednio:
 - a) odebrać lub unieważnić dostęp, upoważnienia, identyfikatory i powierzony sprzęt;
 - b) zabezpieczyć dokumentację, dane i rezultaty wykonanych prac;
 - c) rozliczyć rozpoczęte zadania i przekazać sprawę wskazanej osobie;
 - d) zaktualizować ewidencję wolontariuszy;
 - e) poinformować osoby, które powinny wiedzieć o zakończeniu współpracy;
 - f) wydać wymagane zaświadczenie lub inną dokumentację końcową.
2. Koordynator nadzoruje wykonanie czynności końcowych, a właściwe osoby realizują je w zakresie swoich uprawnień.

Rozdział XI

Dokumentacja, systemy i ochrona danych

§ 35. Dokumentacja Centrum

1. Dokumentacja Centrum obejmuje odpowiednio:
 - a) plany i zapotrzebowania rekrutacyjne;

- b) zgłoszenia kandydatów, notatki z rekrutacji i decyzje Dyrektora;
 - c) dokumenty formalnego rozpoczęcia współpracy;
 - d) ustalenia dotyczące ścieżki wdrożenia i mentoringu;
 - e) ewidencję aktywności, szkoleń i rozwoju;
 - f) wnioski przełożonych i decyzje Koordynatora dotyczące zakończenia współpracy;
 - g) sprawozdania, analizy i rejestry wymagane aktami wewnętrznymi.
2. Dokumentację prowadzi się rzetelnie, aktualnie i w sposób umożliwiający ustalenie odpowiedzialności za decyzje.
3. Okresy przechowywania i zasady archiwizacji wynikają z przepisów prawa oraz właściwych aktów wewnętrznych.

§ 36. Systemy i dostęp

1. W procesach Centrum wykorzystuje się narzędzia i systemy zatwierdzone do użytku w Stowarzyszeniu.
2. Dostęp przyznaje się imiennie, w zakresie wynikającym z roli i na czas niezbędny do realizacji zadań.
3. Osoba posiadająca dostęp odpowiada za ochronę danych uwierzytelniających i nie może udostępniać ich innym osobom.
4. Zmiana roli, zawieszenie aktywności lub zakończenie współpracy wymaga niezwłocznej weryfikacji i odpowiedniej zmiany dostępów.

§ 37. Ochrona danych i poufność

1. Dane kandydatów, wolontariuszy, mentorów i przełożonych przetwarza się wyłącznie w prawnie uzasadnionych celach i niezbędnym zakresie.
2. Dane z procesu rekrutacji mogą zostać przekazane Koordynatorowi lub przełożonemu tylko w zakresie potrzebnym do wdrożenia i organizacji współpracy.
3. Informacje szczególnie chronione, w tym dotyczące zdrowia, sytuacji osobistej, konfliktów i zgłoszeń, udostępnia się wyłącznie osobom uprawnionym.
4. Naruszenie ochrony danych lub poufności zgłasza się niezwłocznie zgodnie z obowiązującą procedurą.

Rozdział XII

Współpraca i komunikacja

§ 38. Współpraca z jednostkami Stowarzyszenia

1. Jednostki korzystające z pracy wolontariuszy przekazują Centrum rzetelne informacje o potrzebach, ryzykach, dostępności opiekunów i zmianach wpływających na wolontariat.
2. Centrum może wydawać zalecenia organizacyjne dotyczące rekrutacji, wdrożenia, mentoringu, bezpieczeństwa i dokumentowania wolontariatu w granicach swoich kompetencji.
3. Dyrektor i Koordynator mogą uczestniczyć w spotkaniach jednostek, jeżeli omawiane sprawy dotyczą procesów powierzonych Centrum.

§ 39. Komunikacja

1. Komunikacja z kandydatami i wolontariuszami powinna być terminowa, zrozumiała, życzliwa i zgodna z przyjętymi standardami Stowarzyszenia.
2. Ustalenia wpływające na rolę, zakres odpowiedzialności, dostęp, bezpieczeństwo albo zakończenie współpracy wymagają utrwalenia w odpowiedniej formie.
3. Nie należy przekazywać w otwartych kanałach danych, których ujawnienie mogłoby naruszyć prywatność, poufność lub bezpieczeństwo.

Rozdział XIII

Nadzór, doskonalenie i odpowiedzialność

§ 40. Monitorowanie jakości

1. Dyrektor i Koordynator monitorują jakość procesów w zakresie swoich kompetencji oraz wspólnie analizują punkty styku rekrutacji i organizacji wolontariatu.
2. Doskonalenie może obejmować:
 - a) analizę danych i przyczyn trudności;
 - b) zbieranie informacji zwrotnej od kandydatów, wolontariuszy, mentorów i przełożonych;

- c) aktualizację materiałów informacyjnych, instrukcji i formularzy;
- d) proponowanie szkoleń i zmian organizacyjnych;
- e) przedstawianie Zarządowi propozycji zmian w aktach wewnętrznych.

§ 41. Odpowiedzialność

1. Dyrektor odpowiada za zgodność działań rekrutacyjnych z Regulaminem.
2. Koordynator odpowiada za zgodność działań dotyczących wdrożenia, mentoringu, organizacji i zakończenia wolontariatu z Regulaminem.
3. Mentorzy, przełożeni wolontariuszy i inne osoby uczestniczące w procesach Centrum odpowiadają za wykonywanie powierzonych im obowiązków.
4. Stwierdzone niezgodności dokumentuje się i usuwa w sposób odpowiedni do ich znaczenia i ryzyka.

Rozdział XIV

Postanowienia końcowe

§ 42. Dokumenty powiązane

1. Regulamin stosuje się łącznie w szczególności z:
 - a) Regulaminem Rekrutacji Wolontariuszy Pro Civium;
 - b) Programem Mentorskim Pro Civium;
 - c) zakresem zadań Dyrektora;
 - d) zakresem zadań Koordynatora;
 - e) zasadami ewidencji, przydzielania i rozliczania zadań;
 - f) Kodeksem Etyki Wolontariusza;
 - g) regulaminami dotyczącymi punktów, nagród, wyróżnień i rozwoju;
 - h) procedurami ochrony danych, bezpieczeństwa i zgłaszania naruszeń.
2. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz akty wewnętrzne wyższego rzędu.

§ 43. Interpretacja i zmiany

1. Postanowienia Regulaminu interpretuje się zgodnie z jego celem, Zintegrowanym Systemem Zarządzania, Regulaminem Stowarzyszenia i Strategią Stowarzyszenia.
2. Wątpliwości dotyczące kompetencji Dyrektora rozstrzyga się z poszanowaniem jego wyłącznej kompetencji do decyzji rekrutacyjnych.
3. Wątpliwości dotyczące kompetencji Koordynatora rozstrzyga się z poszanowaniem jego wyłącznej kompetencji do wyboru ścieżki wdrożenia i zakończenia współpracy z wolontariuszem.
4. Zmiana Regulaminu następuje w trybie właściwym dla jego przyjęcia.

§ 44. Wejście w życie

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem określonym w uchwale Zarządu.
2. Dyrektor i Koordynator zapewniają przekazanie Regulaminu osobom uczestniczącym w procesach Centrum.
3. Procesy rozpoczęte przed wejściem w życie Regulaminu dostosowuje się do jego postanowień w zakresie możliwym bez naruszania praw nabytych i ważnych ustaleń.

Podstawa prawna i źródła urzędowe

1. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie - tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1338 - <https://eli.gov.pl/eli/DU/2025/1338/ogl>
2. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 - RODO - <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/2016-05-04?locale=pl>
3. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych - <https://eli.gov.pl/eli/DU/2018/1000/ogl>