



Канцеларија за управљање  
јавним улагањима



**-БЕЗБЕДНОСТ И ОТПОРНОСТ-**  
***УПУТСТВО ЗА ПЛАНИРАЊЕ***  
***АНГАЖОВАЊА ПРИВРЕМЕНИХ***  
***ВОЛОНТЕРА***  
**(ISO 22319:2017)**

## Садржај

Предговор .....	3
I ДЕО .....	4
Идејни оквир за израду Упутства за планирање ангажовања привремених волонтера .....	4
Смернице за ангажовање привремених волонтера.....	5
Волонтерске активности у општинама .....	6
Волонтерске групе локалних самоуправа за реаговање у ванредним ситуацијама.....	6
Иницијативе за стварање отпорних заједница .....	7
Планирање евакуације .....	7
Изазови везани за ангажовање привремених волонтера .....	8
II ДЕО.....	10
Укључивање привремених волонтера .....	10
Утврђивање потребе за ангажовањем привремених волонтера .....	10
Улога одборника у ангажовању привремених волонтера .....	11
Интегрисано управљање ванредним ситуацијама и активности привремених волонтера .....	11
Комуникација са медијима.....	12
Поступци у ангажовању привремених волонтера.....	13
III ДЕО .....	14
Управљање привременим волонтерима .....	14
Центар за пријем волонтера .....	14
Руководство Центра за пријем привремених волонтера.....	18
IV ДЕО .....	25
Привремени волонтери.....	25
Надзор рада привремених волонтера.....	38
Администрација .....	41
ПИСМО ДОБРОДОШЛИЦЕ ПОТЕНЦИЈАЛНИМ ВОЛОНТЕРИМА.....	43
Тријажа потенцијалних волонтера .....	45
Комуникација у ванредним ситуацијама .....	47
Комуникација у ванредним ситуацијама - Потребни волонтери .....	48
Комуникација у ванредним ситуацијама - Одсуство потребе за ангажовањем волонтера.....	49
Завршетак волонтерског ангажмана .....	50
Иницијална контролна листа за активацију Центра за пријем волонтера .....	51

## Предговор

Ангажовање привремених волонтера у ванредним ситуацијама представља област од посебног интереса за систем цивилне заштите Републике Србије због постојања претходне историје поплава, земљотреса, клизишта и шумских пожара. Правовремено и адекватно ангажовани привремени волонтери могу представљати значајан ресурс који доприноси побољшању капацитета државних органа на локалном, регионалном и националном нивоу, односно изградњи отпорних заједница.

Одсуство националне политике везане за ангажовање привремених волонтера у ванредним ситуацијама у Републици Србији и уопштене одредбе Закона о смањењу ризика од катастрофа и управљању у ванредним ситуацијама („Службени гласник Републике Србије“ бр. 87/2018) указују на потребу за креирањем детаљног упутства са смерницама за ангажовање грађана у процесу одговора на катастрофе и опоравак од истих.

Девастирајуће последице поплава које су задесиле Републику Србију током 2014. године генерисале су додатну аргументацију за неопходност израде *Упутства за планирање ангажовања привремених волонтера* на националном нивоу. *Упутство за планирање ангажовања привремених волонтера* представља документ намењен грађанима Републике Србије и запосленима у систему заштите и спасавања на локалном, регионалном и националном нивоу са циљем пружања јединственог одговора на било коју ванредну ситуацију. Смернице за ангажовање привремених волонтера креиране су у сврху пружања свеобухватне и неодложне реакције грађана на ванредну ситуацију као и координирани опоравак у датој заједници.

## I ДЕО

### Идејни оквир за израду Упутства за планирање ангажовања привремених волонтера

Привремени волонтери су грађани који нису припадници формалних волонтерских организација. Споменути појединци и групе могу доћи из других општина, региона и из иностранства, окупљајући се на територији која је погођена катастрофом са жељом да пруже помоћ. Смернице за планирање ангажовања привремених волонтера заснивају се на претпоставци да ће у ванредним ситуацијама привремени волонтери стићи на место догађаја, са жељом да помогну.

Систем управљања, подршке и распоређивања привремених волонтера са циљем реализације сигурног и координираног реаговања у ванредним ситуацијама представља комплексан процес. Привремени волонтери могу пружити додатну подршку у тренутку када су расположива људска и материјална средства недовољна за правовремено и адекватно реаговање у ванредним ситуацијама.

Наведена подршка може се постићи кроз:

- пружање могућности локалним заједницама да идентификују сваку потребу за додатном подршком
- препознавање потенцијала привремених волонтера у структурама за управљање ванредним ситуацијама
- обезбеђивање јасне комуникационе стратегије за идентификацију потребе да ли, када и како привремени волонтери могу да буду ангажовани
- дефинисање адекватних улога привремених волонтера у ванредним ситуацијама
- утврђивање могућности привремених волонтера да пруже помоћ и осигурају стратешке одлуке да се стратешке одлуке спроведу путем:

- активације Центра за пријем волонтера, локације за пријем, тријаже, надзора и управљања привременим волонтерима
- распоређивање обученог особља за тријажу волонтера и спровођење активности за њихово безбедно ангажовање
- препознавање привремених волонтера на основу њихове жеље да помогну

Смернице имају за циљ да обезбеде детаљне информације како би се спровео процес ангажовања привремених волонтера и релевантан је за све оперативне и тактичке планове у ванредним ситуацијама.

### **Смернице за ангажовање привремених волонтера**

*"Привремени волонтери су појединци који нису припадници постојећих формалних структура за реаговање у ванредним ситуацијама и који су мотивисани да пруже подршку без материјалне надокнаде у склопу одговора и опоравка од катастрофе".<sup>1</sup>*

Током великих поплава које су задесиле Републику Србију 2014. године, десетине добровољаца, укључујући појединце и организације, стигле су на место догађаја са намером да помогну. Одсуство координације привремених волонтера створило је потребу да се поставе темељи за будуће ангажовање грађана који имају жељу да помогну.

*Упутство за планирање ангажовања привремених волонтера* има за циљ успостављање смерница за управљање привременим волонтерима на територији Републике Србије. Свака ванредна ситуација може створити потребу за укључивањем привремених волонтера и стога је неопходно стварање општих смерница, флексибилних за имплементацију у различитим ситуацијама.

Привремени волонтери треба да буду део координираног добровољног одговора на ванредну ситуацију на територији Републике Србије. Неопходно је обезбедити ефикасну употребу расположивих ресурса, без дуплирања напора, уз адекватну тријажу и накнадно

---

<sup>1</sup> Shaw, D., Heike, G., Smith, C., Harris, M., Scully, J. (2014) *Guidelines: Involving convergent volunteers in the response and recovery to emergencies*. 31st October, 2014.

распоређивање привремених волонтера на одговарајуће позиције у датом тренутку. Здравље и безбедност свих ангажованих волонтера и особља је од изузетне важности и представља апсолутни приоритет у свим активностима које подразумевају њихово учешће.

### Волонтерске активности у општинама

Локалне власти увиђају значај ангажовања привремених волонтера у пружању помоћи која је потребна грађанима као и заједници у целини. Наведене активности могу бити илустроване кроз учешће волонтера у многим иницијативама које су у надлежности општине.

### Волонтерске групе локалних самоуправа за реаговање у ванредним ситуацијама

Волонтерске групе за реаговање у ванредним ситуацијама окупљају посвећене, обучене и искусне организације које имају значајну историју рада са локалним властима како би помогле грађанима у ванредним ситуацијама. Наведене Групе поседује широк спектар могућности и вештина који су релевантни за пружање подршке представницима система цивилне заштите на локалном нивоу. Припадници Групе су обучени да раде са службама за хитно реаговање <sup>2</sup> и редовно се састају како би унапредили своје улоге и у ванредним ситуацијама.

Од кључне је важности да волонтерски сектор буде у стању да на терену примени смернице усвојене у склопу локалног плана за реаговање у ванредним ситуацијама. Стога, волонтерске организације морају да демонстрирају своје способности и да докажу да је њихова подршка поуздана, доследна и одржива у складу са усвојеним начелима и стандардом.

---

<sup>2</sup> Службе за хитно реаговање односе се на снаге система смањења ризика од катастрофа и управљања ванредним ситуацијама, у складу са чл. 13, Закона о смањењу ризика од катастрофа и управљању ванредним ситуацијама („Службени гласник Републике Србије“ бр. 87/2018)

Законом одређене службе (субјекти и снаге) за одговор у ванредним ситуацијама треба да размотре способности и капацитете локалних волонтерских организација и појединачних волонтера и њиховог укључивања у активности заштите и спасавања које су примарно у надлежности служби за цивилну заштиту. Наведене службе треба да развију и спроведу усвојене процесе за позивање, као и системе за тријажу, организовање, управљање и контролисање привремених волонтера. Волонтерски сектор би такође требало да буде укључен у активности везане за опоравак од катастрофе.

### Иницијативе за стварање отпорних заједница

Иницијативе креиране са циљем изградње заједница отпорних на катастрофе наглашавају важност партиципације локалног становништва у заједницама како би знање, вештине и искуство локалног становништва конструктивно употребили у ванредним ситуацијама. Ослањање локалних заједница на екстерну помоћ често није одрживо, и велики број грађана и заједница вреднују своју аутономију и способност да себи помогну. Требало би их охрабрити у томе, ослушкивати глас заједнице и креирати одговор у складу са датом ситуацијом. Пружање помоћи треба да буде у складу са реалним потребама и уз сагласност укључених заједница.

### Планирање евакуације

Општине позивају грађане да у случају ванредних ситуација понуде склониште групама евакуисаних у оквиру дефинисаног оквира подршке. Планирање евакуације препознаје улогу привремених (конвергентних) волонтера који својим ангажовањем могу пружити додатну помоћ. Евакуација се односи не само на грађане већ и на животиње којима је потребно склониште.

## Изазови везани за ангажовање привремених волонтера

Важно је препознати значај привремених волонтера као ресурса у виду грађана који нису обучени за теренски рад и који желе да помогну у ванредним ситуацијама и периоду опоравка.

Постоје различити мотиви који привремене волонтере подстичу да се укључе у пружање помоћи током ванредних ситуација. Бројна истраживања рађена на наведену тему указала су да доминирају следећи мотиви:

### Алтруистички мотиви:

- перцепција ситуације на терену и уверење да је жртвама и припадницима система цивилне заштите неопходна додатна помоћ у суочавању са ванредном ситуацијом
- подстицај од стране других људи вољних да помогну
- поседовање специфичних вештина или ресурса који су неопходни за пружање помоћи на терену

### Лични мотиви:

- успостављање нових контаката
- изградња самопоштовања
- ослобађање осећаја кривице због избегавања најтежих момената у току ванредног стања
- неутралисање анксиозности настале услед негативних ефеката ванредне ситуације и преузимање контроле над својим животом кроз волонтирање
- религијски и верски мотиви
- увиђање да је припадницима система цивилне заштите и жртвама потребна помоћ, поседовање специфичних вештина потребних за реаговање у ванредним ситуацијама и опоравак од истих.

Партиципација привремених волонтера мора бити планска тако да се њихове вештине и расположиви ресурси могу користити на безбедан и одговарајући начин. Општи циљ у



распоређивању волонтера треба да буде подршка заједници у тренутку када је потребна додатна помоћ, уз безбедно коришћење помоћи волонтера који нису прошли обуку за теренски рад у ванредним ситуацијама.

Ангажовани волонтери могу допринети јачању капацитета заједнице својим знањима или вештинама релевантним за опоравак заједница након катастрофа или посредством прикупљања новчаних средстава. Њихова партиципација мора добити подршку од стране заједнице погођене катастрофом. Отпорна заједница може ангажовати само локалне волонтере, због њиховог познавања локалног подручја и локалних житеља. Важно је да је њихово учешће неопходно и препознато у контексту укупне добробити заједнице у процесу одговора и опоравка од катастрофа.

Могуће је идентификовати изазове везане за ангажовање привремених волонтера како у одговору тако и током опоравка заједнице погођене катастрофом:

- највећи изазов односи се на безбедност свих ангажованих волонтера током њихових активности у склопу одговора и опоравка
- припадници система цивилне заштите током ванредних ситуација имају ограничена знања о претходном искуству, вештинама и мотивацији привремених волонтера
- наведене вештине и способности можда нису веродостојне или могу бити прецењене
- знање ангажованих привремених волонтера о реаговању у ванредним ситуацијама може бити упитно
- привремени волонтери могу бити недовољно јаки (физички или ментално) за изазове са којима се суочавају
- одсуство свести привремених волонтера о постојању одређених ризика у измењеном окружењу насталом услед дејства негативних последица катастрофе
- волонтери морају бити свесни да ће угрожени грађани којима је неопходна помоћ бити рањиви због ситуације у којој се налазе и да могу у датој ситуацији постављати питања која се тичу њихове безбедности.

## II ДЕО

### Укључивање привремених волонтера

#### Утврђивање потребе за ангажовањем привремених волонтера

Аутономија заједница је од изузетног значаја за изградњу њихове отпорности, стога било који захтев за подршком треба размотрити након идентификације потреба заједнице. Последице поплава током 2014. године указале су на неопходност локалних власти да сарађују са грађанима који су непосредно угрожени у ванредним ситуацијама и који имају знање о облику помоћи која им је потребна. Неке заједнице су изузетно отпорне и не постоје захтеви за добијањем додатне екстерне помоћи. Од изузетног значаја је постојање могућности да заједнице имају правовремени приступ додатној помоћи у колико се укаже потреба у било ком тренутку у ванредним ситуацијама.

Важно је да је ова улога у надлежности локалних власти које прикупљају информације из различитих извора, укључујући представнике заједнице, како би обезбедили одговарајући одговор у ванредној ситуацији. Постојање функције службеника за процену неопходних капацитета заједнице и официра за везу у заједници олакшало би функционисање заједнице током ванредних ситуација. Уз помоћ процене неопходног капацитета и обезбеђивањем континуиране комуникације у заједници, надлежни могу да стекну комплетан увид у неопходност ангажовања привремених волонтера, односно активирања Центра за њихов пријем и тријажу.

## Улога одборника у ангажовању привремених волонтера

Одборници имају кључну улогу у одговору и опоравку јер представљају глас грађана своје заједнице. Њихов задатак у ванредним ситуацијама везан је за посредовање у спровођењу иницијатива за изградњу отпорне заједнице и континуираној комуникацији са Официром за везу како би се обезбедила подршка грађанима којима је потребна. Одборници морају да имају развијену свест о потенцијалу који поседују волонтерске организације и помоћи коју могу пружити привремени волонтери. Такође, одборници треба да буду упознати са функционисањем Центра за пријем и тријажу привремених волонтера.

### Интегрисано управљање ванредним ситуацијама и активности привремених волонтера

Формална 'командна структура' за реаговање у ванредним ситуацијама у Републици Србији јасно је одређена Законом о смањењу ризика од катастрофа и управљању у ванредним ситуацијама („Службени гласник Републике Србије“ бр. 87/2018). Интегрисано управљање ванредним ситуацијама подразумева истовремену укљученост већег броја актера на различитим нивоима (локалном, регионалном и националном) у процесу доношења одлука у ванредним ситуацијама.

У зависности од природе и сложености ванредне ситуације, успостављање Стратешке координационе групе и Тактичке координационе групе може бити од изузетног значаја у току ванредних ситуација за систем цивилне заштите на локалном нивоу. Оперативни одговор је детерминисан информацијама које се „филтрирају“ у Тактичкој групи. Активности привремених волонтера треба да буду на дневном реду иницијалних састанака Стратешке и Тактичке групе.

## Комуникација са медијима

Ефикасна комуникациона стратегија може уштедети напоре привремених волонтера да дођу до угрожених подручја у случају да за њиховом асистенцијом не постоји потреба. Информације непосредно након избијања катастрофе могу бити непотпуне циљем усмеравања потенцијалних волонтера.

Медији могу бити употребљени у сврху објављивања потребе за одазивом привремених волонтера. Медијске поруке треба да садрже довољно информација како би усмериле потенцијалне волонтере на одговарајућу локацију. Центри за пријем волонтера ће пружити помоћи волонтерима како би били укључени у активности на безбедан и ефикасан начин. Правовремено смишљена медијска порука, одобрена од стране руководећих структура, може бити од велике помоћи, укључујући и иемитовање порука посредством друштвених медија у вези са активностима привремених волонтера.

Грађани могу изабрати друштвене медије као канал за апел за пружање помоћи. Поплаве у Републици Србији 2014. године указале су на предност коришћења друштвених медија, као и да надлежни морају пружити довољно информација јавности како би грађанима омогућили увид у доступну помоћ и службе које је могу пружити.

Угрожени грађани треба да добију прецизне информације о томе како могу затражити помоћ. Наведено мора бити доступно посредством медијских објава, на веб страницама и објављивањем јединственог броја телефона путем кога грађани могу затражити подршку локалних власти.

## Поступци у ангажовању привремених волонтера

Центар за пријем волонтера активира се када постоји наговештај потребе за ангажовањем привремених волонтера. Пријемни волонтерски центар у општинама ће пружити свеобухватне активности које се тичу добродошлице, интервјуа (у циљу тријаже) и распореда привремених волонтера.

Укључивање волонтера из других, формалних организација може осигурати:

- знање и искуство у интегрисаном управљању ванредним ситуацијама и јачање капацитета за рад унутар постојећих командних структура
- знање и искуство у руковођењу људима, укључујући и волонтере
- способност организовања ланца команде укључујући руководиоца, координатора и обучених супервизора на радном месту са познавањем интегрисаног управљања у ванредним ситуацијама
- способност организовања регрутовања и обуке како би се омогућило безбедно ангажовање волонтера
- постојање свести о неопходности примене безбедносних процедура, укључујући процену ризика, заштите здравља и безбедности волонтера.

Важно је да сваки процес везан за ангажовање привремених волонтера треба растеретити непотребних бирократских процедура, уз обезбеђивање свих услова да се волонтери распореде на безбедан и ефикасан начин.

## III ДЕО

### Управљање привремним волонтерима

#### Центар за пријем волонтера

Искуство током поплава на територији Републике Србије током 2014. године указало је на потребу да се смернице и упутства за реаговање у ванредним ситуацијама успостављају проактивно.

Зграде се могу одредити као потенцијални пријемни центри за волонтере јер нуде простор за пријем, тријажу, регистровање и информисање привремених волонтера у вези са ванредном ситуацијом, укључујући и потребу за обуком.

Изабране локације за пријем волонтера морају испунити одређене услове:

- налазе се на безбедној удаљености од било какве опасности и изван непосредно угроженог подручја
- постоји обезбеђен приступ паркингу
- обезбеђено грејање
- приступ првој помоћи
- обезбеђене просторије које пружају приватност за пријем волонтера, прву помоћ и обуку.
- простор за кухињу због припреме освежења
- пословни простор са фиксним телефонским линијама
- тоалети са простором за прање руку
- објекти који су прилагођени за употребу особа са инвалидитетом

Динамичка процена ризика изабране зграде треба да буде завршена пре коришћења за потребе Центра за пријем волонтера.

### **Центар за пријем волонтера треба да обезбеди:**

- службу за прву помоћ која ће помоћи привременим волонтерима или особљу Центра који су задобили лакше повреде и дати савет у вези са лековима или здравственим проблемима
- доступност хране и топлих напитака, независно од тога да ли ће их волонтер конзумирати
- довољно места за седење у свим просторијама
- инфо-пулт за објављивање обавештења намењених волонтерима (најновији извештај о стању на терену итд.)
- просторије за основну обуку волонтера
- салу за интервјуисање и тријажу волонтера вољних да учествују у процесу одговора и опоравка током ванредних ситуација

Такође је потребно размотрити потребе волонтера са инвалидитетом. Требало би да постоји приступ преносивим рампама и могућност приступа другим облицима комуникације прилагођеним специфичним потребама особа са инвалидитетом.

### **Ресурси**

Просторије Центра за пријем волонтера нису адекватне за складиштење опреме за ванредне ситуације. Чување појединих ресурса (нпр. јакни високе видљивости) није спорно, али је пожељно да остали ресурси буду обезбеђени на некој другој локацији.

### **Активности особља Центра приликом пријема привремених волонтера**

- Иницијално упознавање
- Пријем, попуњавање формулара

- Кратки интервју који подразумева постављање кључних питања везаних за мотивацију привремених волонтера – зашто желите да помогнете?
- Процес минималне обуке у складу са додељеном улогом
- Административне активности везане за ангажовање привремених волонтера (регистрација, радно време, контакт детаљи итд.)
- Процес распоређивања волонтера и успостављање надзора над њима (пожељно је да 1 супервизор врши надзор над 10 волонтера)
- Процес одјављивања
- Процес извештавања о несрећи / тачка прве помоћи

## **Здравље и безбедност**

Ризик се може одредити као свака могућност која може да изазове неочекивану промену квалитета или губитак система.<sup>3</sup> У Републици Србији и свету забележени су случајеви масовног прилива волонтера који су долазили на терен током катастрофа великих размера или инцидената. Грађани који су се у својству привремених волонтера окупљали на месту непосредне угрожености често нису били упознати са локалитетом са жељом да преузму задатке без претходног искуства у обављању истих или сличних активности. Да би безбедност волонтера и особља била на што већем нивоу и да би се смањили потенцијални ризици, неопходно је да се предузму одређене мере:

- особље Центра за пријем волонтера мора бити информисано о условима који се морају задовољити како би се осигурало здравље и безбедност
  - руководиоци морају проћи кроз формалну обуку процене ризика
  - формалне процене ризика треба да буду реализоване у просторијама Центра.
- Руководилац је особа задужена за наведени процес који треба да има писану форму

---

<sup>3</sup> Кековић, З., Савић, С., Комазец, Н., Милошевић, М., Јовановић, Д. (2011). *Процена ризика у заштити лица, имовине и пословања*, ЦАРУК, Београд, стр.25.



- све активности везане за рад Центра морају имати претходну процену ризика. Због динамике дешавања на терену током ванредних ситуација, процена ризика може имати "динамичну" форму
- потреба за ангажовањем привремених волонтера се може јавити у било које доба дана. Постоје додатни ризици приликом распоређивања привремених волонтера током ноћи и њихово ангажовање мора бити предмет процене ризика уз препознавање додатних опасности везаних за рад у условима смањене видљивости.
- руководилац може организовати састанке тима како би стекао комплетан увид у актуелна дешавања. Здравље и безбедност ангажованих грађана мора бити адресирана као важна ставка дневног реда и разматрана на сваком састанку. Време, учесталост и присуство на састанцима тима одлучује актуелни руководилац, узимајући у обзир прилив волонтера и временске притиске усмерене ка особљу Центра.
- комплетно особље мора бити упућено у захтеве за обезбеђивањем безбедности и заштите здравља током ванредне ситуације. Током састанака тимова и на почетку смене требало би подсетити особље и ангажоване волонтере на важност њихове безбедности и заштите здравља.

Привремени волонтери добиће упутства за "преузимање одговорности" за сопствено здравље и безбедност, уз обавезу пријављивања уочених опасности или активности које се не спроводе у складу са безбедносним процедурама.

## **Безбедност**

Може се очекивати да ће Центар за пријем привремених волонтера добити велики медијски простор. Медијску пажњу треба посматрати афирмативно како би се јавност уверила да су све активности предузете са циљем координирања помоћи. Интервјуисање особља Центра треба да буде одобрено од стране надлежних (кроз командну структуру) како би се обезбедила јединствена порука у вези са ванредним ситуацијом. Руководилац

Центра такође мора дати своје одобрење. Изјаве и саопштења за јавност дају се у просторијама наменски уређеним за наведне активности.

### Руководство Центра за пријем привременних волонтера

Центар мора да обезбеди довољно особља за потребе пријема, интервјуисања и распоређивања привремених волонтера. Број особља ангажованог у Центру се може повећавати временом, уколико потребе ванредне ситуације и број пристиглих волонтера то налажу.

Основно особље неопходно за функционисање Центра подразумева:

- Руководиоца који ће преузети одговорност за оперативне послове и управљање Центром
- Координатора надлежног за безбедност и заштиту на раду и Супервизоре који надгледају волонтере на терену
- Тријажно особље које ће извршити селекцију потенцијалних волонтера
- Административно особље са задатком пружања подршке Руководиоцу и пристиглим потенцијалним волонтерима (приликом пријема, давања смерница за кретање по Центру, пријављивања/одјављивања смене...)
- Супервизоре који ће надzirати рад волонтера на терену. Један супервизор може надгледати максималан број од 10 волонтера.
- Особље за пружање прве помоћи

Привремени волонтери могу бити ангажовани у склопу неке од наведених активности уколико прођу процес тријаже и задовоље потребне услове.

## **Улога Руководиоца у Центру за пријем привременних волонтера**

Улога Руководиоца је да управља процесом регрутовања, обуке и распоређивања привремених волонтера. Руководилац је непосредно везан за постојећи командни ланац и ради у партнерству са локалним властима, посебно у вези прибављања информација прикупљених на основу иницијалних процена у заједници.

Руководилац мора да има увид у потребе и одговор на исте, стални контакт са Координатором за волонтере и преузима повратне информације од супервизора са лица места. Одржавањем редовних брифинга обезбедио би се висок степен координације свих ангажованих актера као и могућност да се волонтери ангажују на одговарајући начин.

## **Функција Координатора у Центру за пријем привремених волонтера**

Координатор има улогу пружања подршке Руководиоцу и вршења функције његовог заменика како би омогућио континуирано управљање током ванредне ситуације.

Руководилац и Координатор руководе тимом супервизора и на тај начин осигуравају безбедност, здравље и генералну добробит свих ангажованих волонтера у ванредној ситуацији.

Координатор је задужен за успостављање система за безбедан рад, укључујући и систем за пријављивање кризних догађаја када је то неопходно.

## **Особље за тријажу привремених волонтера**

Особље за спровођење иницијалне фазе ангажовања привремених волонтера има кључну улогу у процесу укључивања потенцијалних добровољаца током одговора и (или) опоравка од катастрофа. Веома је важно да наведени процес буде једноставан. Анкетар

мора да поседује вештине у процесу идентификације привремених волонтера који нису погодни за рад у ванредним ситуацијама. У таквим околностима, волонтерима треба дати довољно информација и могућност да свој ентузијазам испољавају кроз другу улогу – на пример у Центру за пријем волонтера. У изузетним случајевима, волонтери могу бити идентификовани као неподобни за било коју од расположивих активности у склопу ванредне ситуације из медицинских разлога или због информација које су пружили особљу током процеса тријаже. У наведеним ситуацијама важна је улога Координатора који може понудити подршку, по потреби.

## **Супервизори**

Супервизори треба да поседују основна знања о реаговању у ванредним ситуацијама и сопственој улози у датим околностима. Неопходно је да имају развијену свест о здрављу и безбедности, као и да имају искуство управљања волонтерима на одговарајући начин како би осигурали њихову безбедност током ангажовања.

Њихова кључна улога је да пруже увид у дешавања особљу које је ангажовано на терену, да надгледају операције на терену, обезбеђујући безбедно радно окружење. Супервизор може да се повеже са кључним људима из система цивилне заштите који имају потребу за ангажовањем привремених волонтера на одређеном задатку или локацији. Такође, супервизор може да обави динамичку процену ризика одређеног задатка и подобност ангажовања волонтерске радне снаге на истом.

Један од кључних задатака супервизора је и да се постара да волонтери не раде преко датог временског ограничења (максимално 6 сати), да имају редовне паузе и да су оспособљени да препознају потешкоће са којима се волонтер може суочити, менталне или физичке природе. Препознавање стреса међу ангажованим волонтерима од стране супервизора захтева њихову интервенцију, као и старање да волонтер не ради сам већ у групи.

## **Идентификација**

Комплетно особље ангажовано у раду и управљању Центром за пријем волонтера може бити лако препознатљиво на основу одабране одеће (нпр. прслуци). Пожељно је ношење идентификационих картица са фотографијом ради лакше идентификације.

## **Активности волонтера након теренских активности и подношење извештаја**

Од изузетног значаја је да особље буде на располагању, на терену или доступно средствима комуникације, како би имали непосредан контакт са волонтерима који су имали напорну активност у склопу одговора или опоравка. Информације добијене од супервизора могу бити кључне јер неки волонтери и особље можда нису идентификовали проблем који имају или не желе да траже помоћ. Сви привремени волонтери и особље треба да знају како да траже помоћ у случају ако им је неопходна.

## **Административна подршка**

Потребно је да ангажовано особље обави следеће административне задатке:

### Упознавање са привременим волонтерима (безбедност)

Постојање пријемног пункта на улазу у зграду је важно јер на тај начин волонтери могу бити упућени где се врши тријажа, уз осећај добродошлице и подршке њиховој жељи да помогну.

Безбедност зграде је такође важна. Представници медија могу бити позвани да направе репортажу о Центру за пријем волонтера и начину на који привремени волонтери пружају

допринос одговору и (или) опоравку. Наведене активности треба планирати уз помоћ Руководиоца или Координатора.

## **Пријем**

Неопходно је успоставити пункт за пријем волонтера који током првог контакта са особљем Центра треба да добију основне информације о Центру. Потребно је обезбедити књигу евиденције пристиглих волонтера.

Процес не би требало да буде оптерећен сувишним бирократским процедурама.

Волонтерима треба понудити лагано освежење, уважавајући чињеницу да су неки дошли из удаљених крајева да би дошли до Центра и понудили своју помоћ. Они би требали бити у могућности да разговарају насамо са чланом особља о њиховој жељи да буду укључени. Овај део процеса треба да идентификује грађане који из одређених разлога не могу бити укључени у активности везане за одговор и опоравак у ванредним ситуацијама.

Уколико дође до застоја или кашњења у поступку пријема волонтера, неопходно је обавестити Руководиоца Центра без одлагања како би се обезбедило додатно особље за обављање тријаже пристиглих волонтера.

Особље које обавља иницијални пријем може евидентирати волонтере са физичким сметњама или оне којима је потребна додатна помоћ у комуникацији. Важно је утврдити да могу да разумеју писани материјал или могу да потпишу своје име. Могу се појавити и други проблеми приликом пријема особа са посебним потребама, и особље које обавља пријем мора да буде упућено како да тражи додатну подршку.

## **Административна подршка Руководиоцу**

Руководиоцу ће бити потребна подршка у следећим пословима:

- одговарању на телефонске позиве

- пријављивање
- поступак ревизије робе и опреме
- везу са органима локалне самоуправе
- ажурирање информација и њихову дистрибуцију волонтерима. Руководиоци имају задатак да обезбеде проток релевантних и одговарајућих информација за особље и волонтере
- одржавање састанака тима како би се особље упознало са најновијим развојем догађаја
- заштита свих података везаних за активности Центра
- обезбеђивање посебних услова како би људи задовољили верске, културолошке потребе; особама са инвалидитетом морају бити обезбеђени услови за рад;

Требало би обезбедити додатне услове за волонтере са различитим потребама (нпр. дијабетичари).

### **Административна подршка Координатору**

Координатору ће бити потребна подршка у следећим пословима:

- успостављању система за идентификацију волонтера који су прошли кроз процес тријаже и могу се распоредити на основу добијених информације о њиховим потенцијалним улогама.
- обезбеђивању да се процес пријаве и одјаве волонтера одвија без проблема
- одговарању на телефонске позиве / пријем порука
- обезбеђивању довољно залиха радне одеће и пријавана дефицита материјала

### **Освежења**

Многе локације подобне за стационирање Центра за пријем волонтера налазе се у близини кафића или ресторана. Међутим, неопходно је обезбедити да волонтери имају непосредан

приступ освежењу приликом доласка и ако се налазе на терену, да имају оброке кроз ваучерски систем. Посебне верске и дијететске потребе волонтера морају бити испоштоване у понуђеним оброцима.

### **Одјављивање**

Требало би успоставити процес одјављивања како би се пратио проток свих привремених волонтера. У евиденцији треба да постоје имена волонтера, време одласка и име њиховог супервизора.

Наведена евиденција представља кључни запис бележења волонтерске активности и обезбеђивања смена у предвиђеним интервалима.



## IV ДЕО

### Привремени волонтери

#### Минимална старост

Сви привремени волонтери треба да буду пунолетни, и то је неопходан услов за пријављивање. Особе које имају 17 година и мање <sup>4</sup> захтевају посебан надзор и негу. Нереално је очекивати да њихове потребе могу бити обезбеђене у току ванредних ситуација. Уколико постоји сумња у старост пријављеног лица, може се тражити идентификациони документ ради утврђивања да ли волонтер испуњава старосну границу за ангажовање у ванредним ситуацијама.

Млади волонтери треба да имају посебан надзор због њихових година, и приликом процене ризика не може се очекивати њихово одговорно понашање у ванредним ситуацијама.

#### Ангажовање привремених волонтера

Важно је управљати очекивањима привремених волонтера. Привремени волонтери се могу одазвати на конкретан позив, док ће већина стићи самоиницијативно са жељом да пружи помоћ на угроженој територији. Волонтери могу изразити неслагање са појединим процедурама који се примењују како би се осигурала њихова безбедност. Они могу очекивати да без сувишних бирократских процедура пруже непосредну помоћ угроженима на терену. Волонтерима треба да буде објашњена неопходност примене одређених процедура.

---

<sup>4</sup> Конвенција УН о правима детета усвојена је 1989. године

Привремени волонтери треба да разумеју у потпуности своје улоге и активности које су им додељене у току ванредне ситуације.

Привремени волонтери се могу појавити са сопственом опремом и жељом да је употребе на терену. У наведеном случају не треба дозволити волонтерима да користе своју опрему јер њено стање може бити упитно (због неисправности, дотрајалости итд.) као и њихова обученост за коришћење исте.

### **Корпоративни волонтери**

У ванредним ситуацијама често се дешава да велики број компанија понуди да ангажује своје запослене у својству волонтера, углавном на одређено време. Вероватно је да ће у групи наведених волонтера постојати унапред одређена формална хијерархија.

Корпоративни волонтери морају да прођу кроз процес тријаже унутар Центра за пријем волонтера, јер је важно да се специфични задаци доделе волонтерима унутар групе. Координатор треба да успостави контакт са Руководиоцем те групе како би проценио очекивања волонтера и проверио њихову поузданост.

### **Друге формалне групе (верске организације, друге волонтерске организације)**

Организације које се налазе изван локалних самоуправа могу се обратити Центру са жељом да пружи помоћ, или се могу појавити без претходне најаве. Групе које нису познате локалним самоуправама треба третирати као привремене волонтере. Руководилац или Координатор могу бити контакт особе за везу са лидером те групе како би утврдили очекивања, проверили њихову поузданост. Руководилац или Координатор треба да одлуче да ли чланови наведених организација треба да приступе процесу тријаже.

Грађани локалне заједнице могу изразити своју жељу да буду укључени у рад Центра. Генерално, локално становништво треба упутити да помогне у складу са постојећим локалним планом за ванредне ситуације (планови заштите и спасавања). Међутим,

уколико заједница нема такав План на располагању, локално становништво се може ангажовати у својству привремених волонтера.

### **Улоге и одговорности**

Привремени волонтери нису у напред познати заједници или организацијама, стога је тешко антиципирати њихове способности или вештине које наводе током интервјуа или попуњавања анкете. Изузетно је важно да нико не буде угрожен активностима које спроводе привремени волонтери.

Волонтери ће генерално бити ангажовани за обављање следећих послова:

- да пруже помоћ у обављању практичних задатака (административни послови, дистрибуција ресурса, логистички задаци, курирски послови итд.)
- неопходно је да волонтери поседују валидну возачку дозволу и возило. Возачи који су укључени у пружање помоћи у ванредним ситуацијама требало би да обавесте своју осигуравајућу компанију у вези са њиховим активностима.
- обављање физичких послова, нпр. пуњење или размештање цакова са песком током поплава, или пружање помоћи при разливању нафте, снежним наносима итд.

Привремени волонтери неће бити ангажовани за пружање личне подршке људима. Они неће радити у домовима угрожених особа или у Прихватним центрима где су ангажовани обучени волонтери, већ у ширем окружењу заједнице, посебно током опоравка када је потребно чишћење јавних површина.

### **Процена привремених волонтера**

Требало би успоставити једноставан процес тријаже како би се утврдила мотивација њиховог укључивања, досадашње искуство и очекивања у вези са њиховом улогом у ванредној ситуацији. Процес тријаже ће бити обављен уз помоћ информација добијених од волонтера. Попут сваког процеса, и процес тријаже се може одужити и довести до кашњења. Може се донети одлука да волонтери попуњавају формулар пре започињања поступка тријаже, и из тог разлога дају се две верзије обрасца како би се омогућила

флексибилност употребе истих. У сваком случају, особље које спроводи интервјуе има задатак да прибави довољно информација како би могли да одреде подобност волонтера за улогу коју желе да предузму.

Особље треба да има искуство у непосредном раду са људима како би идентификовали волонтере који не испуњавају услове неопходне за ангажовање у ванредним ситуацијама. Такође, особље Центра које врши тријажу треба да пружи потенцијалним волонтерима довољно информација како би им омогућили да утврде активности у којима би њихов потенцијал био од највећег значаја за заједницу.

### **Обука**

Сви привремени волонтери морају да добију основну обуку о ризицима и како да смање или избегну ризике током њиховог ангажовања. Важно је да схвате важност праћења упутстава, међусобног поштовања и да буду дискретни током обављања додељених активности, посебно у вези коментарисања/давања изјава о ванредној ситуацији о људима и Центру у оквиру кога су ангажовани. Волонтери не треба да пролазе кроз тренинг специфичних вештина на почетку свог ангажовања. Међутим, потребе за базичном обуком могу се појавити у првих неколико сати / дана рада, нпр. обука за руковање одређеном опремом.

Волонтери морају проћи кроз одређене сегменте обуке и имати развијену свест у вези:

- догађаја на терену
- постојећих структура на терену
- питања везаних за животну средину
- питања одговорности / осигурања
- ограничења у погледу њиховог рада
- хазарда и радних протокола
- безбедносних процедура
- одеће и сигурносне опреме

- услова које волонтери морају испунити како би били ангажовани

У изузетним случајевима, може се појавити потреба за ангажовањем волонтера са специфичним вештинама, и у наведеном овом случају, мора се обезбедити довољно времена за процес провере њихових вештина које се односе искључиво на техничке способности.

### **Одговорност и ризици**

У току ванредних ситуација, већина привремених волонтера је изложена потенцијално стресним ситуацијама. Волонери који раде на извесној удаљености од угрожених подручја могу чути забрињавајуће информације и бити изложени стресу у контексту одговора на ванредну ситуацију. С обзиром на чињеницу да раде у потенцијално угрожавајућем окружењу, важно је предузети мере како би се идентификовали ризици којима су изложени и ублажиле негативне последице. Привремени волонтери треба да потпишу сагласност како би доказали да су свесни ризика и да су спремни да волонтирају без обзира на стресогено радно окружење..

Привремени волонтери који заврше своју смену треба да имају прилику да разговарају са другим особама о својим искуствима током дана. Они могу изабрати да разговарају са другим волонтерима који су доживели слична искуства. Важно је да знају да траже додатну подршку уколико је потребно.

### **Повратак волонтера**

Сви привремени волонтери треба да почну своју смену у Центру за пријем волонтера како би добили најновије информације о стању на терену. Волонтери који се враћају након неколико дана паузе између активности (недељу дана или више) треба да разговарају са особљем које врши тријажу како би се констатовало да није дошло до измене околности у њиховим животима које би утицале на њихов даљи ангажман. Наведени разговор треба да утврди постојање било каквих лоших ефеката насталих током последњег периода

ангажовања. Уколико се утврди постојање таквих околности, важно је успоставити контакт са Координатором како би се примениле одређене мере и успоставило безбедно радно окружење и додатна подршка волонтерима.

### **Бенефиције и трошкови**

Трошкови волонтера могу се рефундирати у току њиховог ангажмана само уколико се утврди да су настали као резултат њиховог ангажмана у ванредној ситуацији на територији општина.

Трошкови километраже се могу рефундирати унутар прописаних граница, као и трошкови аутобуског превоза. Додатне информације треба да буду доступне волонтерима пре њиховог ангажмана како би се избегли накнадни неспоразуми.

### **Контакти за хитне случајеве**

Волонтери треба да дају податке две особе које у хитним случајевима могу бити контактирани (чланови породице, пријатељи...). Евиденцију са бројевима телефона за хитне случајеве треба уништити након завршетка ангажмана привремених волонтера.

### **Идентификација**

Сви волонтери морају имати јасно одређену улогу везану за њихов ангажман у ванредним ситуацијама.

### **Заштита података**

Све организације које обрађују личне податке (прибављање, евидентирање или држање информација или података или обављање било каквих активности које укључују личне податке) подлежу Закону о заштити података о личности Републике Србије („Службени гласник Републике Србије“ 97/08, 104/09, 68/12, 107/12). Одредбе Закона се морају поштовати у вези са складиштењем и обрадом личних података привремених волонтера.

Волонтери ће на почетку свог ангажмана бити информисани о заштити података о личности.

## **Мотивација и повратне информације**

Сви волонтери би требало да добију информације од свог Координатора или Руководиоца о њиховом доприносу ванредној ситуацији. Волонтерима треба дати могућност да пруже повратне информације у вези стеченог искуства и научених лекција. Када се заврши ванредна ситуација или опоравак, локалне власти треба да укажу на значај привремених волонтера и њиховог укупног доприноса.

## **Завршетак ангажовања привремених волонтера**

Волонтери током свог ангажмана могу стећи драгоцено радно и животно искуство и развити жељу за будућим ангажманом. Требало би им понудити могућност укључивања у једну од формалних волонтерских организација активних на територији Републике Србије. У том случају, волонтери морају да прихвате да ове организације имају формалне процедуре за запошљавање и обуку. Алтернативно, могу се укључити у иницијативе за изградњу отпорности локалне заједнице. Информације би требале да буду доступне волонтерима непосредно након зацршетка њиховог ангажмана.

Привремени волонтери могу пожелети да сачувају идентитет који су стекли својим ангажовањем у ванредној ситуацији и могу формирати друштвене групу како би одржали стечене контакте.

## **Руководилац - Центар за пријем волонтера**

Руководилац у Центру за пријем волонтера преузима стратешку одговорност за управљање и целокупан рад Центра. Он / она ће имати надзор над процесима регрутовања, обуке и распоређивања волонтера.

Руководилац има задатак да успостави увид у активности заштите и спасавања на тактичком нивоу и допринесе решавању стратешких недоумица везаних за координацију напора волонтера. Он / она би требао да имати темељно разумевање интегрисаног управљања у ванредним ситуацијама, као и да поседује искуство за рад под притиском у различитим секторима (агенцијама).

## **Вештине и искуство**

Руководилац Центра за пријем волонтера треба да поседује следеће вештине и искуство:

- Искуство рада на тактичком нивоу са способношћу да успостави везу са стратешким доносиоцима одлука или онима који креирају стратешке активности
- Знање (или вољу да стекне знање) у вези интегрисаног управљања ванредним ситуацијама
- Вештине руковођења, укључујући и рад са волонтерима
- Вештине решавања сукоба

## **Кључне одговорности**

- Сособност да се обезбеди континуитет у коришћењу просторија
- Поседовање здраве свести о развоју догађаја на терену и захтевима упућеним привременим волонтерима
- Надгледање регрутације, обуке и распоређивања привремених волонтера, укључујући вођење неопходне евиденције како би се регистровало њихово укључивање
- Идентификација потреба и евентуалних пропуста у раду како би се обезбедило ефикасно вођење Центра
- Представљање Центра на састанцима са другим организацијама и представницима система цивилне заштите, као и на телеконференцијама, по потреби
- Обезбеђивање потпуне информисаности координатора и супервизора
- Креирање ефикасне комуникационе стратегије намењене особљу и волонтерима
- Старање о добробити волонтера у целини
- Идентификовање и предузимање мера за решавање проблема насталих током волонтерских активности, као вид подршке Координатору



## **Контролна (check) листа**

- Евидентирање свакодневних активности
- Процене ризика треба да буду обављене на самом почетку и треба их ажурирати у складу са потребама
- Одржавање контакта са представником објекта у коме се налази Центар и добијање одговора на сва питања везана за његово стање пре употребе
- Проверити планова за евакуацију у случају пожара и постарати се да су сви запослени и волонтери упознати са процедуром евакуације
- Успоставити испоставе Центра и ангажовати потребно особље. На почетку ванредне ситуације треба идентификовати потребе за ангажовањем додатног особља
- Успоставити рутину одржавања редовних састанака са особљем у вези дешавања током ванредне ситуације
- Утврђивање сатнице састанака волонтера и постављање инфо-табле
- Успоставити директни контакт са локалним службеницима за везу са заједницом на терену
- Напомена: Важно је да Руководилац буде упознат са активностима других волонтерских организација ангажованих на терену како би се обезбедио континуитет одговора и да би се избегло дуплирање напора
- Размотрити тренутне потребе особља, укључујући промене смена и ескалацију одговора

## **Координатор - Центар за пријем волонтера**

Координатор Центра за пријем волонтера има кључну улогу руководства у подршци рада Центра. Координатор подржава Руководиоца и обавља функцију његовог заменика по потреби.

Координатор руководи тимом супервизора који раде директно са волонтерима на терену и преузима свеукупну одговорност за здравље и добробит свих волонтера ангажованих у ванредној ситуацији.

### **Вештине и искуство**

- Вештина управљања на оперативном нивоу са могућношћу јасног размишљања под притиском
- Искуство у руковођењу
- Искуство рада у вишенационалном окружењу
- Разумевање улога и одговорности организација укључених у решавање ванредне ситуације (интегрисано управљање ванредним ситуацијама) или спремност за усвајањем нових знања
- Темељно разумевање безбедности и здравља на раду или спремност за усвајањем нових знања
- Познавање пружања прве помоћи или спремност за усвајањем нових знања
- Познавање коришћења основне опреме која се користи у ванредним ситуацијама или спремности за усвајањем нових знања

### **Кључне одговорности**

- Подржати и осигурати надзор над радом волонтера, у складу са датом ситуацијом
- Оспособити, у координацији са Руководиоцем, систем за пријем, тријажу и обуку привремених волонтера
- Обезбедити разумевање ванредне ситуације (или инцидента) и капацитета које је потребно мобилисати са циљем успостављања правовременог одговора и опоравка
- Идентификовати кадрове који се налазе на терену и који могу бити у могућности да пруже помоћ

- Одредити супервизоре који поседују развијену свест о својој одговорности
- Организовати рад у сменама како би се омогућило време неопходно за одмор
- Обезбедити праксу распоређивања волонтера (идентификација, обука, пријава/одјава, адекватност задатог задатка)
- Осигурати да се норматива везана за безбедност и здравље на раду примењује на распоређивање волонтера како би се обезбедило безбедно радно окружење
- Пријавити сваку ситуацију у којој волонтерске активности или понашање дају разлог за забринутост и обавестити Руководиоца у вези са тим
- Одати прознање волонтерима
- Добити повратне информације од волонтера и дати одговор на свако њихово питање

### **Контролна листа**

- Вођење евиденције свакодневних активности
- Успоставити контакт са Руководиоцем и утврдити потребе за обављањем одређених активности, области ангажовања и временске рокове
- Редовно обавештавати супервизоре у вези са тренутном ситуацијом уз могућност приступа информацијама
- Организовати рад у сменама и обавестити супервизоре о томе
- Обезбеђивање адекватних пауза одмора и прилагођавања за извршење задатака
- Обезбедити супервизорима опрему која им је потребна за извршавање задатака
- Идентификовати пропусте у способностима и пријавити исте Руководиоцу
- Помагати супервизорима у решавању проблема
- Дати одговарајуће признање доприносу волонтера

- Успоставити канал за комуникацију који ће волонтерима омогућити да буду у току у вези са дешавањима на терену
- Тражити и узети у обзир ставове и мишљења добровољаца о Центру и њиховој улози у ванредним ситуацијама.

Ако Центар постане оптерећен великим бројем активности, потребно је размотрити тимски приступ волонтерима који долазе и ангажовање додатног Координатора који би пружио помоћ. Требало би избећи застоје у управљању волонтерима унутар Центра.

### **Особље Центра за тријажу волонтера**

Особље Центра које је задужено за тријажу бави се проценом способности потенцијалних волонтера и њиховог укључивања у процес одговора и опоравка током ванредних ситуација. Наведени процес регрутовања мора бити фер, недискриминаторан, отворен и информативан како би потенцијални волонтери разумели неопходност спровођења поступка.

Тријажно особље мора волонтерима доделити одговарајуће улоге и активности, узимајући у обзир потребе, искуство, вештине и способности, идентификоване у оквиру њихових одговора на питања.

### **Вештине и искуство**

Особље Центра које спроводи интервју са потенцијалним волонтерима треба да поседује следеће вештине и искуство:

- искуство у раду са људима
- разумевање мотивације људи који имају жељу да помогну у ванредним ситуацијама или су спремни да похађају обуку како би се накнадно прикључили активностима
- искуство у процени потенцијалних волонтера у кратком року, укључујући идентификацију оних који нису погодни за испуњавање улоге волонтера

- знање (или поседовање воље за стицањем знања) у вези интегрисаног управљања ванредним ситуацијама
- поседовање свести о разликама између особља и волонтера; волонтере не треба третирати као особље Центра;
- способност решавања конфликтних ситуација

### **Кључне одговорности**

- Пружање брзих и одговарајућих одговора потенцијалним волонтерима
- Помоћ потенцијалним волонтерима приликом попуњавања неопходне папирологије
- Примена претходно стеченог искуства, вештина, и знања током процеса тријаже волонтера
- Подржати потенцијалне волонтере да истраже могућности и доносу одлуку о волонтирању
- Пружити адекватне одговоре нераспоређеним волонтерима и упутити их на друге могућности
- Обезбедити јасну и континуирану комуникацију са Руководиоцем и Координатором

### **Контролна листа**

- Успоставити тренутну позицију у вези са привременим волонтерима и вероватноћом њиховог ангажовања
- Даавати јасне информације које се односе на дешавања везана за ванредну ситуацију
- Обезбедити затворени простор који ће омогућити неометан процес тријаже волонтера
- Унапред обезбедити неопходну папирологију (нпр. формуларе за волонтере)
- Одредити одговарајуће улоге и активности за ангажовање волонтера и информисати Координатора у вези са наведеним

- Постарати се да је привременим волонтерима јасна њихова улога као и шта се од њих очекује
- Обезбедити услове да волонтери имају приступ идентификационим картицама / радној униформи у складу са њиховом улогом
- Омогућити волонтерима да промене своје волонтерске активности или обуставе обавезе у било које време
- Уочити потенцијалне пропусте / недостатак вештина и способности и обавестити Руководиоца о томе

### **Надзор рада привремених волонтера**

Супервизори раде на оперативном нивоу, углавном су ангажовани на терену и сnose одговорност за максималан број од 10 волонтера. Њихова кључна улога је да обезбеде заштиту безбедности и здравља волонтера и надзиру њихово добробање. Они су задужени да упознају волонтере са другим запосленима који раде на локацији, обављају брифинге и надгледају активности како би осигурали безбедно радно окружење.

#### **Вештине и искуство**

- Вештине управљања на оперативном нивоу са лидерским способностима, мотивисање и пружање подршке волонтерима
- Искуство рада у вишенационалном окружењу
- Разумевање позитивне регулативе у области безбедности и здравља на раду
- Поседовање искуства (или спремност за усвајањем нових знања) у примени Прве помоћи
- Познавање употребе основне опреме у ванредним ситуацијама
- Разумевање једнаких могућности и недискриминаторне праксе

- Поседовање свести о важности интегрисаног управљања ванредним ситуацијама, улогама и одговорностима на терену

### **Кључне одговорности**

- Континуирана комуникација са координатором Центра
- Постарати се да волонтери знају шта се од њих очекује и какву подршку могу добити
- Усвојити резултате процеса тријаже волонтера, посебно у погледу расподела дужности и информација везаних за безбедност и здравље до којих се дошло током тријаже
- Извршити динамичку процену ризика и равити свест о променљивом радном окружењу
- Надгледати безбедност, морал и добробит волонтера
- Обезбедити неопходне идентификационе картице и радне униформе волонтерима
- Водити рачуна да волонтери не раде дуже од 6 сати, да имају редовне паузе и да знају како да одговоре на све проблеме са којима се могу сусрести током свог ангажмана
- Уочити показатеље стреса и умора
- Волонтери не треба да раде сами, и било би корисно имати свест о правилима рада изолованих волонтера
- Волонтери не треба да користе опрему (осим ако нису посебно квалификовани и то је проверено и потврђено у процесу тријаже). Мало је вероватно да ће привремени волонтери користити опрему у почетним фазама, јер провере неће бити одмах организоване
- У случају постојања било какве забринутости треба одмах обавестити Координатора
- Супервизори морају да прате рад волонтера како би се осигурало да су компетентни за обављање задатка. Такође, супервизори имају овлашћење да смање обим ангажовања

волонтера или прекину његово ангажовање (споразумно, у идеалном случају) и упуте волонтера у Центар ради додељивања нове дужности.

### **Контролна листа**

- Водити евиденцију догађаја
- Одредити задатке које треба обавити
- Идентификовати волонтере са одговарајућим вештинама
- Обратити пажњу на волонтере који су навели током тријаже да имају специфичне здравствене захтеве или друге проблеме и обезбедити услове или приступ неопходним лековима
- Обезбедити обуку волонтерима
- Одабрати одговарајућу радну униформу у складу са активностима
- Упознати волонтере са њиховим појединачним и одговарајућим задацима
- Успоставити контакт са другим оперативним особљем које ради на терену, укључујући особље из других организација које мора бити свесно присуства и рада привремених волонтера
- Предузети одговарајућу процену ризика
- Пратити перформансе свих волонтера и размотрити промене волонтерских улога и активности, повећавањем или смањењем обима ангажовања или престанком њиховог ангажмана
- Обезбедити волонтерима редовне паузе
- Обезбедити редовне оброке и освежења
- Не дозволити волонтерима и особљу да раде више од 6 сати
- Мотивисати и охрабривати волонтере, уз појачан опрез када се појаве знаци стреса или умора



- Организовати брифинг на крају сваке смене
- Саставити детаљан извештај о волонтерским активностима, идентификујући научене лекције
- Обезбедити довољно особља и волонтера за сваку смену

## **Администрација**

### **Заштита података**

Лични подаци морају бити:

- обрађени у складу са Законом о заштити података о личности Републике Србије („Службени гласник Републике Србије“ 97/08, 104/09, 68/12, 107/12)
- прикупљени само за одређене и законите сврхе
- адекватни, релевантни
- тачни и ажурирани
- архивирани у временском периоду који је неопходан а потом уништени на законски начин
- обрађени у складу са правима грађана чији се подаци потражују
- обезбеђени физичким и електронским зашитама, од тренутка сакупљања до њиховог брисања
- заштићени током преноса у друге државе, уколико за тиме постоји потреба.

Наведене ставке ће бити релевантне волонтерима јер регулишу:

- складиштење и обраду личних података о волонтерима
- чување и обраду личних података о званичницима са којима волонтери могу ступити у контакт током свог ангажмана

## **Једнаке могућности**

Саког волонтера треба третирати са поштовањем, достојанством и разумевањем без обзира на његово порекло, језик и вероисповест.

Волонтери треба да знају да свака особа треба да има истоветан третман у погледу људских права, слобода и пружених шанси без обзира на евентуалне посебне потребе или инвалидитет.

Волонтери морају да комуницирају на начин који није дискриминаторан и расистички. Привремени волонтери не би требали да користе друштвене медије посредством којих би ширили информације током њиховог ангажмана. Важно је да комуникација током ванредне ситуације биде усаглашена, тачна и конзистентна. Информације дате без одобрења надређених могу лако довести до неспоразума или ширења панике.

## **ПИСМО ДОБРОДОШЛИЦЕ ПОТЕНЦИЈАЛНИМ ВОЛОНТЕРИМА**

### **Добродошли у Центар за пријем волонтера**

Хвала Вам што сте понудили своју помоћ током ванредних ситуација.

Молимо вас да евидентирате Ваше присуство на пријемном пункту који се налази на улазу у зграду. Послужите се пићем, наше особље ће Вам показати у којој просторији се налази. Обавестите нас ако имате проблема са комуникацијом како бисмо покушали да Вам помогнемо.

Центар нуди место за састанке и пријем за волонтера који желе да се укључе у активности одговора и опоравка током ванредних ситуација. Важно је да Ваше ангажовање буде позитивно искуство. Трудићемо се да неопходну папирологију сведемо на минимум. Осим Вашег вашег имена, адресе и неколико основних детаља, морамо знати Ваше мотиве везане за волонтерски ангажман као и шта очекујете од искуства које ћете стећи. Тражимо од Вас да потпишете формулар у коме нас информишете о Вашим потребама, здравственом стању, искуству и другим неопходним детаљима који могу утицати на Вашу улогу волонтера.

Затим ћемо објаснити шта се десило током ванредне ситуације, како бисте разумели како можете бити укључени. Нудимо Вам и основне информације о здрављу и безбедности како бисте избегли ситуације у којима можете себе или друге довести у опасност током волонтерског рада . Упознаћете свог Супервизора који ће се постарати да Ваше вештине и спремност за укључивање буду употребљене на најбољи начин. Молимо Вас да разумете да нема гаранције да ћете бити ангажовани у својству привременог волонтера. Ми смо задужени да одговоримо на потребе заједнице у ванредној ситуацији и подржавамо

грађане који желе да помогну. Чекамо молбе за помоћ од надлежних органа и организација како бисмо упутили волонтере на локације на којима постоји потреба за њиховим ангажовањем. Наша улога је да обавестимо надлежне о расположивости волонтера и спремности да пруже помоћ.

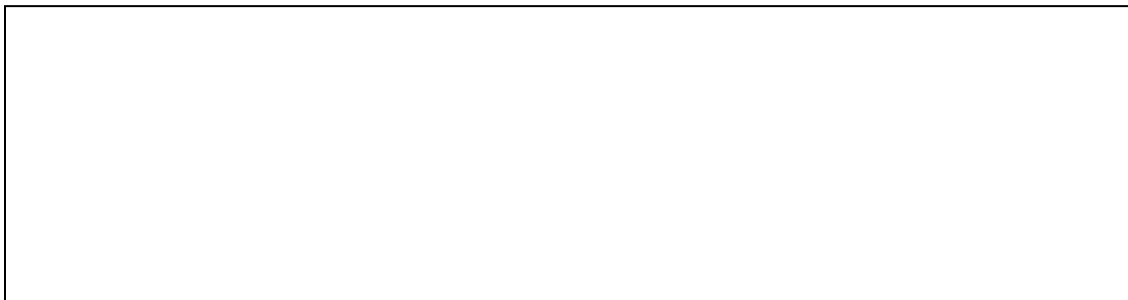
Хвала Вам.

Руководилац, Центар за пријем волонтера

### **Волонтерска изјава**

Молимо Вас да користите овај образац како бисте нам дали податке о Вашем физичком или психолошком стању које може утицати на Вашу способност волонтирања. Важно је да искрено и јасно наведете факторе физичке или психолошке природе јер ће нам омогућити да проценимо Ваше потребе у контексту услова које треба да задовоље потенцијални волонтери пре њиховог ангажмана..

Ако немате да наведете ништа што је релевантно за Ваш ангажман, молимо Вас да



нав  
еде  
те  
"ни  
шт  
а"  
у

пољу.

Важно је да нас обавестите о било којој промени наведених информација релевантних за обављање Ваше улоге волонтера. Молимо Вас да будете свесни да ћете у склопу свог

ангажовања бити укључени у ванредну ситуацију и да ћемо учинити све што можемо како бисмо осигурали Ваше здравље и безбедност током читавог ангажмана. Својим потписом потврђујете да прихватите ризике везане за ову врсту посла.

Дао/дала два контакта који би требали да буду обавештени у хитним случајевима. Моји контакти знају да ће њихови бројеви телефона бити евидентирани у Центру док се мој рад не заврши.

Име и презиме (штампаним словима) -----

Потпис -----

Датум -----

Информације ће бити архивирани на сигурном месту и биће коришћене искључиво од стране особља ангажовано гу управљању и раду Центра за пријем волонтера.

### **Тријажа потенцијалних волонтера**

Датум:

Име и презиме .....

Име анкетара .....

(Анкетар треба да размотри - постојеће вештине и стручност, када / колико дуго је особа доступна, недавно релевантно искуство, професионалне квалификације, физичке способности, области интересовања, потребу за додатном обуком)

**Питање 1.:** Зашто желите да помогнете?

**Питање 2.:** Које су Ваше предности, вештине и искуство којима можете допринети раду Центра ?

**Питање 3.:** Да ли постоји активност коју не можете / не желите да обављате?

**Питање 4.:** Како бисте се суочили са изазовима у ванредној ситуацији?

**Остале релевантне информације**

Привремени волонтер – препорука за ангажовање

Интервјуисао сам (име и презиме потенцијалног волонтера) и, из информација које су ми презентоване, препоручујем да буде укључени на следећи начин:

Ова особа је доступна од (датум и време) до (датум и време).

Волонтер не сме бити ангажован у следећим активностима:

Потпис .....

Датум .....

### **Комуникација у ванредним ситуацијама**

Волонтерске организације обављају тријажу потенцијалних волонтера и ангажују их у складу са потребама. Уз уважавање жеље људи да помогну на лицу места, грађани не треба да се самоиницијативно упуштају у пружање помоћи на терену.

Молимо Вас да не путујете у угрожено подручје како бисте понудили помоћ јер саобраћајнице морају бити проходне служби за хитне случајеве.

Захваљујемо свима који су спремни да волонтирају; најбољи начин на који можете да помогнете је да не улазите на угрожена подручја.

У случају потребе за ангажовањем додатних волонтера биће упућен апел путем медија, са посебним захтевима везаним за врсту помоћи која је потребна.

Уколико имате родбину или пријатеље у области која је погођена катастрофом и забринути сте за њихову безбедност, покушајте прво да их контактирате телефоном. У случају ако имају инвалидитет или неке друге посебне потребе, молимо Вас да нас контактирате телефоном: \_\_\_\_\_

У случају потрбе за евакуацијом, пратите медијске објаве како бисте били упућени у детаље.

Молимо Вас да редовно пратите локалну радио станицу и друге медије, као и нашу интернет страницу (<http://www.obnova.gov.rs>) како бисте били информисани о најновијим дешавањима.

## **Комуникација у ванредним ситуацијама - Потребни волонтери**

Потребни су волонтери за пружање помоћи у ванредној ситуацији на (локацији). (кратак опис инцидента / ажурирање вести о ванредној ситуацији)

Припадници система цивилне заштите апелују на волонтере који могу да помогну у следећим активностима:

- 
- 
- 

Потенцијални волонтери треба да се јаве на следећи број телефона (\_\_\_\_\_) како би добили детаљнија упутства. Волонтери треба да дођу у Центар за пријем волонтера на (адреса) где ћемо разговарати са вама о томе како можете да помогнете. Молимо Вас да не долазите директно на угрожено подручје, јер Вам неће бити дозвољен приступ.



Пре волонтирања, обавезно размотрите своје здравствено стање и контактирајте особе за које сматрате да треба да знају за Ваш волонтерски ангажман. Молимо Вас да не водите децу са собом.

Понесите одговарајућу одећу и обућу. Жао нам је што Вам не можемо понудити преноћиште.

Ако нисте у могућности да помогнете у вези са одређеним активностима који се захтевају од волонтера, молимо Вас да не путујете у погођено подручје да бисте пружили помоћ јер пуеви морају бити проходни јединицама цивилне заштите.

Молимо Вас да не путујете у угрожено подручје како бисте понудили помоћ јер саобраћајнице морају бити проходне возилима служби за хитне случајеве. Захваљујемо свима који су спремни да волонтирају; најбољи начин на који можете да помогнете је да не улазите на угрожена подручја.

### **Комуникација у ванредним ситуацијама - Одсуство потребе за ангажовањем волонтера**

Надлежни органи и службе система цивилне заштите које су одговориле на инцидент/ванредну ситуацију у (локација) похвалиле су одзив грађана на апел за организовањем волонтерске помоћи.

Захваљујући службама за хитне случајеве, волонтерским организацијама и јавности која је упутила помоћ, више не постоји потреба за ангажовањем додатне волонтерске подршке.

Захваљујемо се свима који су нам уступили своје време или нас контактирали како би понудили своју помоћ. Уколико се поново јави потреба за ангажовањем волонтера, упутићемо апел путем медија, па Вас молимо да пратите локалну радио станицу и друге

медије, као и нашу интернет страницу (<http://www.obnova.gov.rs/>) како бисте били информисани о најновијем развоју догађаја.

Молимо Вас да не путујете у угрожено подручје како бисте понудили помоћ јер саобраћајнице морају бити проходне возилима служби за хитне случајеве.

Захваљујемо свима који су спремни да волонтирају; најбољи начин на који можете да помогнете је да не улазите на угрожена подручја.

## **Завршетак волонтерског ангажмана**

Волонтери ће можда желети да наставе свој ангажман у будућности. Постоји низ опција које им омогућавају да то учине.

### *Отпорност заједнице*

Волонтери могу пожелети да се повежу са иницијативама за одрживост заједница на локалном нивоу. Отпорност заједнице односи се на капацитете локалног окружења подложног катастрофама да се што пре прилагоде ситуацији или опораве од последица ванредне ситуације. Заједнице треба да имају планове за реаговање у ванредним ситуацијама, укључујући спискове локално доступних ресурса и вештина.

### *Центри за пријем волонтера*

Ако нисте сигурни где да започнете волонтерски ангажман и желите да сазнате више о могућностима волонтирања у Вашој области или сте представник организације која тражи промовисање могућности волонтирања, можете да контактирате Ваш локални волонтерски центар на бројеве телефона:

---

## **Иницијална контролна листа за активацију Центра за пријем волонтера**

Одговорите на следећа питања како бисте утврдили да ли постоји потреба за активирањем Центра за пријем волонтера:

1. Да ли постоје показатељи потенцијалног ангажмана привремених волонтера?
2. Да ли степен ванредног стања указује на потребу за ангажовањем додатних волонтера, поред формалног укључивања волонтерских организација?
3. Да ли је ванредна ситуација изазвала довољно медијске пажње да привуче пажњу привремених волонтера?
4. Да ли је донета одлука путем тактичке или стратешке команде за активирање Центра за пријем волонтера?

### **Активација Центра за пријем волонтера**

*Руководилац за иницијалне активности Центра има следећа задужења:*

- Одређивање локације зграде изабране за седиште Центра
- Потврђивање доступности изабраног места
- Комуникацију са званичницима локалне самоуправе ради даље координације
- Контактирање особља неопходног за пружање првог одговора у ванредним ситуацијама

- Контактирање било које релевантне интересне групе која је погођена негативним ефектима ванредне ситуације како би послали свог представника у Центар за пријем волонтера
- Одређивање контакт података (бројеви мобилних телефона) како би био обезбеђен континуирани контакт са особљем Центра
- Прибављање информација о дешавањима на терену како би се на време обезбедила додатна волонтерска подршка
- Одржавати контакт са тактичким или стратешким командама у вези са потребом активације привремених волонтера и континуираног одговора током ванредне ситуације

#### *Руководилац*

- Вођење континуиране евиденције о догађајима
- Утврђивање доступности волонтера, укључујући промену смене
- Потврђивање статуса особља које је већ контактирано и доступно као и остварене комуникације
- Одлазак на унапред утврђену локацију за успостављање Центра
- Спровођење динамичке процене ризика са представником објекта / зграде, узимајући у обзир било какву постојећу штету на инфраструктури или постојање ризика

- Идентификовање локација у згради које испуњавају услове за потребе успостављања а) просторије за контакте са медијима и давање саопштења б) простора за пријем в) сале за тријажу потенцијалних волонтера г) пружања прве помоћи д) обуке њ) инфо-пункта
- Потврђивање контакта са челницима локалне самоуправе надлежним за ванредне ситуације. Наведена смерница отвара пут ка ангажовању додатног особља и мобилисању ресурса који могу бити потребни, уз могућност присуствовања Руководиоца састанцима локалне самоуправе у својству представника Центра.