



Tiêu chuẩn Quốc gia
về sự tham gia của tình
nguyện viên

Mục lục

Lời Công nhận Quốc gia	3
Phần giới thiệu	3
Bối cảnh	4
Sử dụng Tiêu chuẩn Quốc gia	5
Tiêu chuẩn Quốc gia về Sự Tham gia của Tình nguyện viên	7
Tổng quan về Tiêu chuẩn Quốc gia	8
Thuật ngữ	13
Chi tiết Liên lạc	16

© Tình nguyện Úc

Lời Tri ân Đất nước

Tổ chức Tình nguyện Úc xin tri ân tất cả những người Trông coi Truyền thống của Đất nước trên khắp nước Úc và mối liên hệ của họ với đất đai, biển cả và cộng đồng. Chúng tôi bày tỏ lòng kính trọng đối với các bậc Trưởng lão trong quá khứ và hiện tại. Tình nguyện Úc nhận ra rằng sự đóng góp của cộng đồng đã diễn ra tại các cộng đồng Người Bản địa trong hàng chục ngàn năm. Chúng tôi cam kết công nhận sự đóng góp của các Dân tộc Bản địa và tôn vinh sức mạnh của hoạt động tình nguyện và đóng góp của cộng đồng để thúc đẩy hòa giải.

Phần giới thiệu

Các Tiêu **chuẩn Quốc gia về sự Tham gia của Tình nguyện viên** (Tiêu chuẩn Quốc gia) là khuôn khổ thực hành tốt nhất để hướng dẫn sự tham gia của tình nguyện viên. Các tiêu chuẩn Quốc gia là nguồn tài liệu thiết yếu cho tất cả các tổ chức và nhóm thu hút sự tham gia của tình nguyện viên.

Sự tham gia của tình nguyện viên là mối quan hệ hai chiều. Nó cung cấp cho các tình nguyện viên cơ hội đóng góp vào các kết quả xã hội, kinh tế và cộng đồng và cho phép các tổ chức và nhóm đạt được mục tiêu, tầm nhìn và mục đích của họ.

Việc áp dụng các Tiêu chuẩn Quốc gia có lợi ích trực tiếp cho cả tình nguyện viên và cho các tổ chức và nhóm:

- Nó giúp cải thiện trải nghiệm tình nguyện và đảm bảo rằng phúc lợi của các tình nguyện viên được hỗ trợ và đóng góp của họ được đánh giá cao.
- Nó cung cấp hướng dẫn thực hành tốt nhất và các tiêu chuẩn để giúp các tổ chức thu hút, quản lý và giữ chân tình nguyện viên và hỗ trợ các thực hành an toàn và rủi ro hiệu quả.

Hoạt động tình nguyện tiếp tục thay đổi ở Úc, với môi trường hiện đại cung cấp cả cơ hội và thử thách cho các tổ chức và tình nguyện viên. Năm 2023, Tiêu chuẩn Quốc gia được đổi mới với mục đích đảm bảo hoạt động tình nguyện tiếp tục vận hành và phát triển trong tương lai.

Bối cảnh

Các Tiêu chuẩn Quốc gia đổi mới phản ánh môi trường tình nguyện đang phát triển trong khi vẫn giữ được các yếu tố nền tảng của Tiêu chuẩn Quốc gia trước đây về Sự Tham gia của Tình nguyện viên đã phát triển vào năm 2015. Sự phát triển của các tiêu chuẩn đổi mới được thông báo bởi quá trình tham vấn toàn ngành được thực hiện trên mỗi tiểu bang và vùng lãnh thổ vào năm 2023 và bằng những hiểu biết sâu sắc có được thông qua Chiến lược Quốc gia về các cuộc Tham vấn Tình nguyện được tổ chức vào năm 2022.

Tiêu chuẩn Quốc gia nêu bật tám lĩnh vực chính cho sự tham gia hiệu quả của tình nguyện viên. Chúng được thiết kế để:

- Cho phép linh hoạt trong việc thực hiện, nhận ra rằng hoạt động tình nguyện diễn ra trong các môi trường và phương thức rất đa dạng, ví dụ bao gồm sự phát triển trong hoạt động tình nguyện ảo và vi mô.
- Chứng minh thực tiễn tốt nhất trong các tổ chức và chương trình có cấu trúc hoặc như một hướng dẫn cho các nhóm dựa vào cộng đồng có tổ chức hoặc không chính thức hơn với mong muốn thực hành tốt nhất mà không tạo ra rào cản, hạn chế tính linh hoạt và sáng tạo.
- Hỗ trợ sự đa dạng và không phân biệt đối xử trong tất cả các loại hình tổ chức và nhóm.

Sử dụng các Tiêu chuẩn Quốc gia

Tiêu chuẩn Quốc gia cho phép các tổ chức và nhóm sử dụng các tiêu chí đơn giản, thiết thực trong một loạt các tình huống tình nguyện theo cách có thể mở rộng cho hoạt động và nguồn lực. Các tiêu chuẩn này được thiết kế cho các tổ chức mong muốn thực hành tốt nhất và có thể áp dụng ở cấp cao để hướng dẫn và thông báo cho bất kỳ tổ chức hoặc nhóm nào xem xét sự tham gia của tình nguyện viên.

Có tám tiêu chuẩn:

- 1: Hoạt động tình nguyện gắn liền với sự lãnh đạo, quản trị và văn hóa
- 2: Sự tham gia của tình nguyện viên được bảo vệ và làm gương
- 3: Vai trò tình nguyện viên có ý nghĩa và phù hợp
- 4: Công bằng trong tuyển dụng và sự đa dạng được coi trọng
- 5: Tình nguyện viên được hỗ trợ và phát triển
- 6: Sự an toàn và phúc lợi của tình nguyện viên được bảo vệ
- 7: Tình nguyện viên được công nhận
- 8: Các chính sách và thực hành liên tục được cải tiến

Mỗi tiêu chuẩn đều có kèm theo tiêu chí cụ thể và các ví dụ về bằng chứng cho thấy tiêu chuẩn đã được đáp ứng hoặc cách đáp ứng tiêu chuẩn này. Các tiêu chí phản ánh các thành phần cốt lõi của Tiêu chuẩn Quốc gia và bằng chứng đóng vai trò là hướng dẫn cho việc liệu tổ chức hoặc nhóm có thực hiện tiêu chuẩn đó trong thực tế hay không.

Sử dụng các Tiêu chuẩn Quốc gia

Các tổ chức và nhóm có thể sử dụng Tiêu chuẩn Quốc gia theo nhiều cách:

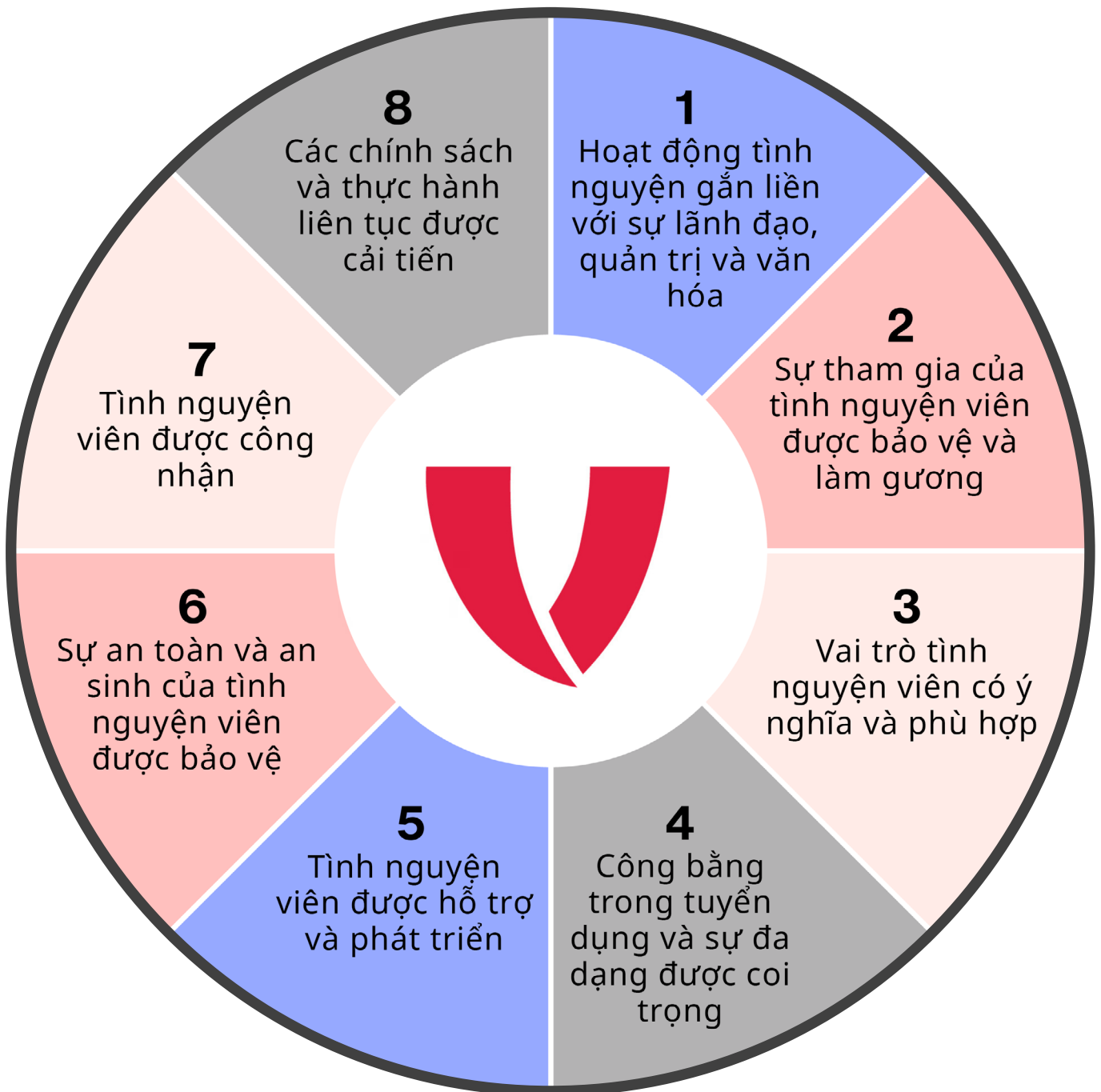
- Như một hướng dẫn chung để cải thiện thực hành.
- Dưới dạng hướng dẫn hoặc danh sách kiểm tra để giúp xác định các cơ hội thực hiện sự cải thiện.
- Là khuôn khổ để hỗ trợ lập kế hoạch và thiết lập một chương trình tình nguyện mới.
- Là công cụ kiểm toán cung cấp giới thiệu về hiệu suất của tổ chức.
- Là cơ sở để từ đó theo dõi và đo lường tiến trình thực hiện các cải tiến.

Các tiêu chuẩn này nhằm mục đích là đủ linh hoạt để áp dụng cho các tổ chức và nhóm có quy mô khác nhau, với các mức độ tài nguyên khác nhau, ở cả thành thị và nông thôn, do nhân viên hoặc tình nguyện viên lãnh đạo. Ví dụ, các tổ chức hoặc nhóm tình nguyện do tình nguyện viên lãnh đạo cùng nhau tổ chức các hoạt động của riêng họ có thể thấy Tiêu chuẩn Quốc gia hữu ích cho việc hướng dẫn công việc của họ, để tham khảo ý kiến khi thiết lập một chương trình tình nguyện hoặc để hướng tới một cấu trúc tổ chức chính thức hơn nếu muốn. Tuy nhiên, các tiêu chí và bằng chứng đề xuất làm cơ sở cho mỗi tiêu chuẩn là dành cho mục đích giáo dục và có thể không áp dụng cho tất cả các loại hình tổ chức.

Hướng dẫn, công cụ và nguồn lực để hỗ trợ việc thực hiện các Tiêu chuẩn Quốc gia có sẵn trên [**trang mạng Tình nguyện Úc**](#).

Tiêu chuẩn Quốc gia về sự Tham gia của Tình nguyện viên

Tám Tiêu chuẩn Quốc gia về sự Tham gia của Tình nguyện viên là khuôn khổ thực hành tốt nhất để hỗ trợ việc tình nguyện an toàn, hiệu quả và toàn diện.



Tổng quan về Tiêu chuẩn Quốc gia

Tiêu chuẩn 1: Hoạt động tình nguyện gắn liền với sự lãnh đạo, quản trị và văn hóa

Cơ quan chủ quản và các nhà lãnh đạo tổ chức thúc đẩy hoạt động tình nguyện và thực hiện các hệ thống hiệu quả để hỗ trợ sự tham gia của tình nguyện viên.

- 1.1 Trách nhiệm thu hút, lãnh đạo và quản lý sự tham gia của tình nguyện viên được xác định và hỗ trợ.
- 1.2 Các thỏa thuận quản trị và quản lý rủi ro tạo điều kiện cho sự tham gia của tình nguyện viên an toàn và có ý nghĩa.
- 1.3 Các chính sách và thủ tục áp dụng cho tình nguyện viên được phát triển với các tình nguyện viên và được truyền đạt và thực hiện trong toàn tổ chức.
- 1.4 Hồ sơ của tình nguyện viên được duy trì, và các tình nguyện viên cũng như nhân viên hiểu nghĩa vụ của họ về chia sẻ thông tin, lưu giữ hồ sơ và quyền riêng tư.
- 1.5 Các quy trình được đưa ra để quản lý mối quan hệ với các cơ quan đối tác trong các hoạt động tình nguyện hợp tác. (Tiêu chí này chỉ áp dụng cho các tổ chức hoặc nhóm làm việc với các tổ chức khác trong hoạt động hợp tác liên quan đến tình nguyện viên và/hoặc chia sẻ trách nhiệm cho các tình nguyện viên).

Tiêu chuẩn 2: Sự tham gia của tình nguyện viên được bảo vệ và nêu gương

Cam kết tham gia tình nguyện được đặt ra thông qua tầm nhìn, lập kế hoạch và nguồn lực, đồng thời hỗ trợ định hướng chiến lược của tổ chức hoặc nhóm.

- 2.1 Tổ chức công khai tuyên bố cam kết tham gia tình nguyện.
- 2.2 Văn hóa tình nguyện được bảo vệ và nêu gương ở tất cả các cấp của tổ chức.
- 2.3 Sự tham gia của tình nguyện viên là một phần của tầm nhìn, mục đích, mục tiêu và chủ đích của tổ chức và được phát triển thông qua sự tham gia của các tình nguyện viên.
- 2.4 Các chương trình tình nguyện được hỗ trợ bởi các nhà quản lý hoặc nhân viên tình nguyện có nguồn lực đầy đủ.
- 2.5 Các nguồn lực (bao gồm thời gian, kinh phí, thiết bị và công nghệ) được phân bổ cho sự tham gia của tình nguyện viên.

Tiêu chuẩn 3: Vai trò tình nguyện viên có ý nghĩa và phù hợp

Tình nguyện viên tham gia vào các vai trò có ý nghĩa đóng góp vào mục đích của tổ chức hoặc nhóm và đáp ứng sở thích của tình nguyện viên và phong cách tham gia ưa thích.

- 3.1 Vai trò tình nguyện viên được thiết kế và đàm phán với các tình nguyện viên, xem xét nhu cầu và lợi ích của tình nguyện viên.
- 3.2 Vai trò tình nguyện viên đóng góp vào mục đích và mục tiêu của tổ chức.
- 3.3 Vai trò tình nguyện viên được xác định, ghi lại và truyền đạt.
- 3.4 Vai trò tình nguyện viên được xem xét thường xuyên, bao gồm thông qua ý kiến phản hồi và tham gia với các tình nguyện viên về trải nghiệm của họ.

Tiêu chuẩn 4: Công bằng trong tuyển dụng và coi trọng sự đa dạng

Chiến lược tuyển dụng và lựa chọn tình nguyện viên đáp ứng nhu cầu của tổ chức và tình nguyện viên; họ tạo điều kiện và coi trọng sự đa dạng và thúc đẩy sự công bằng và khả năng tiếp cận.

- 4.1 Các tổ chức và nhóm thu hút các tình nguyện viên bằng cách sử dụng các phương pháp tiếp cận có kế hoạch và sáng tạo để thu hút những người có sở thích, kiến thức và kỹ năng liên quan.
- 4.2 Các tình nguyện viên tiềm năng được cung cấp thông tin về tổ chức, cách các tình nguyện viên đóng góp vào mục đích và tầm nhìn của tổ chức, các cơ hội có sẵn và quá trình lựa chọn.
- 4.3 Tình nguyện viên được lựa chọn dựa trên sở thích, kiến thức, kỹ năng và sự phù hợp của họ đối với vai trò và phù hợp với luật chống phân biệt đối xử.
- 4.4 Các nguyên tắc đa dạng, hòa nhập và khả năng tiếp cận được xây dựng trong các hoạt động tuyển dụng, phản ánh và thúc đẩy nhận thức, và tôn trọng sự đa dạng và không phân biệt đối xử và giá trị vốn có mà điều này mang lại cho tổ chức.
- 4.5 Các quy trình sàng lọc duy trì sự an toàn và bảo mật của người nhận dịch vụ, nhân viên, tình nguyện viên và tổ chức, phù hợp với các yêu cầu và quy định pháp lý.

Tiêu chuẩn 5: Tình nguyện viên được hỗ trợ và phát triển

Các tình nguyện viên hiểu vai trò của họ và có được kiến thức, kỹ năng và phản hồi cần thiết để tham gia một cách an toàn và hiệu quả.

- 5.1 Các tình nguyện viên được giới thiệu và đào tạo công việc liên quan.
- 5.2 Kiến thức và kỹ năng của tình nguyện viên được xem xét để xác định nhu cầu hỗ trợ và phát triển.
- 5.3 Các tình nguyện viên được tham gia trong suốt thời gian của họ với tổ chức hoặc nhóm và được giám sát và hỗ trợ cho phép họ tham gia đầy đủ.
- 5.4 Những người có trách nhiệm đối với tình nguyện viên có đủ thời gian và nguồn lực để tham gia và cung cấp sự hỗ trợ phù hợp và cần thiết.
- 5.5 Những thay đổi đối với vai trò của tình nguyện viên là công bằng và nhất quán và đạt được thông qua việc tương tác với tình nguyện viên.

Tiêu chuẩn 6: An toàn và phúc lợi của tình nguyện viên được bảo vệ

Sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của các tình nguyện viên được bảo vệ và các tình nguyện viên hiểu quyền và trách nhiệm của họ.

- 6.1 Mọi quan hệ làm việc hiệu quả với nhân viên, và giữa các tình nguyện viên, được tạo điều kiện.
- 6.2 Các tổ chức và nhóm đáp ứng các nghĩa vụ pháp lý và đạo đức của họ để bảo vệ tình nguyện viên khỏi bị tổn hại.
- 6.3 Các quy trình được đưa ra để bảo vệ sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của các tình nguyện viên với tư cách là tình nguyện viên, bao gồm cả các bảo hiểm có liên quan.
- 6.4 Tình nguyện viên hiểu và có quyền tiếp cận với các thủ tục khiếu nại.
- 6.5 Các sự cố khiếu nại, mối quan ngại và an toàn được phân tích để xác định nguyên nhân và thông báo cải tiến liên tục.

Tiêu chuẩn 7: Tình nguyện viên được công nhận

Sự đóng góp, giá trị và tác động của tình nguyện viên được hiểu, đánh giá cao và ghi nhận.

- 7.1 Cách các tình nguyện viên làm tăng thêm giá trị cho tổ chức, người nhận dịch vụ và cộng đồng được hiểu rõ ràng như thế nào.
- 7.2 Sự nỗ lực của tình nguyện viên được đo lường và thừa nhận trong báo cáo của tổ chức và được sử dụng để chứng minh tác động của họ.
- 7.3 Tổ chức thường xuyên tương tác với các tình nguyện viên về tác động của sự đóng góp của họ.
- 7.4 Công nhận tình nguyện viên phù hợp với tình nguyện viên và tôn trọng các giá trị và quan điểm văn hóa.

Tiêu chuẩn 8: Các chính sách và thực hành tình nguyện liên tục được cải thiện

Sự tham gia tình nguyện hiệu quả là kết quả của hệ thống thực hành tốt nhất, đánh giá thường xuyên và cải tiến liên tục.

- 8.1 Các chính sách và thủ tục được thiết kế và thực hiện để hướng dẫn hiệu quả tất cả các khía cạnh của việc tham gia tình nguyện.
- 8.2 Sự tham gia của tình nguyện viên thường xuyên được xem xét phù hợp với khung đánh giá và quản lý chất lượng của tổ chức.
- 8.3 Hiệu suất của tổ chức với sự tham gia của tình nguyện viên được theo dõi và báo cáo cho cơ quan quản lý, nhân viên, tình nguyện viên và các bên liên quan khác.
- 8.4 Các tình nguyện viên có cơ hội cung cấp phản hồi về trải nghiệm của họ và các lĩnh vực liên quan trong công việc của tổ chức.

Thuật ngữ

Tình nguyện dựa trên hoạt động: Tình nguyện hoàn thành nhiệm vụ hoặc vai trò dựa trên hoạt động. Ví dụ, trồng cây hoặc phân loại quần áo.

Kiểm toán: Kiểm tra dữ liệu và quy trình của tổ chức để xác định hiệu suất dựa trên các tiêu chí, thủ tục hoặc tiêu chuẩn cụ thể.

Tình nguyện dựa trên nguyên nhân: Tình nguyện được thúc đẩy bởi một nguyên nhân hoặc vấn đề cụ thể, chẳng hạn như môi trường hoặc phúc lợi động vật, đôi khi qua nhiều tổ chức.

Tuân thủ/việc tuân thủ: Đáp ứng hoặc thực hiện các yêu cầu, đặc biệt là liên quan đến luật pháp, quy định và tiêu chuẩn của chính phủ và ngành.

Cải tiến liên tục: Liên tục xem xét và thích ứng để cải thiện dịch vụ, quy trình hoặc sản phẩm. Các cải tiến có thể tăng dần theo thời gian hoặc các tiến bộ đột lập đáng kể.

Tiêu chí: Các yêu cầu cụ thể cần được đáp ứng.

Nhân viên: Nhân viên và nhân viên được trả lương.

Đánh giá: Quá trình chính thức để đánh giá mức độ thành công của hoạt động, chương trình hoặc kế hoạch.

Bảng chứng: Tài liệu, báo cáo hoặc thông tin khác thể hiện sự tuân thủ hoặc hiệu suất.

Quản trị: Cơ quan pháp lý của một cơ quan quản lý doanh nghiệp để đưa ra quyết định và thiết lập các chính sách và kế hoạch.

Cơ quan chủ quản: Nhóm người chịu trách nhiệm pháp lý về quản trị của tổ chức (thường là Hội đồng quản trị hoặc thành viên của ủy ban quản lý).

Tình nguyện vi mô: Tình nguyện theo cách đặc biệt trong thời gian ngắn. Tình nguyện vi mô có thể diễn ra trực tuyến hoặc ngoại tuyến và thường không yêu cầu nghĩa vụ liên tục thay mặt cho tình nguyện viên.

Thuật ngữ Tiêu chuẩn Quốc gia

Giám sát: Kiểm tra, giám sát, quan sát nghiêm túc hoặc ghi lại tiến trình của một hoạt động, hành động hoặc hệ thống một cách thường xuyên để xác định thay đổi.

Mục tiêu: Kết quả hoặc thành quả mà một tổ chức muốn đạt được thông qua các hoạt động theo kế hoạch của mình.

Văn hóa tổ chức: Niềm tin và thái độ phổ biến trong một tổ chức.

Chính sách: Các tuyên bố chính thức ngắn gọn phác thảo những gì tổ chức tuân thủ và nhằm đạt được về các vấn đề cụ thể.

Thủ tục: Chi tiết và các bước về cách áp dụng và đạt được chính sách của một tổ chức.

Rủi ro: Cơ hội điều gì đó xảy ra sẽ có tác động bất lợi đến các mục tiêu của tổ chức. Rủi ro được đo lường về khả năng và hậu quả.

Quản lý rủi ro: Liên tục xác định, phân tích, đánh giá và kiểm soát hoặc loại bỏ rủi ro cho tổ chức.

Tình nguyện dựa trên kỹ năng: Nơi các cá nhân hoặc nhóm có trình độ chuyên môn và/hoặc kinh nghiệm tình nguyện với các kỹ năng và chuyên môn của họ. Ví dụ: xây dựng một trang mạng hoặc cung cấp dịch vụ kế toán.

Tình nguyện viên tự phát: Những người không có hiệp hội chính thức với một tổ chức hoặc nhóm tìm kiếm hoặc được mời giúp đỡ với các cơ hội tình nguyện khác nhau, thường liên quan đến phản ứng của cộng đồng đối với thảm họa. Còn được gọi là tình nguyện viên khẩn cấp hoặc tình nguyện viên không liên kết.

Tiêu chuẩn (tiêu chuẩn ngành hoặc dịch vụ): Các thủ tục hoặc kết quả cụ thể mà các tổ chức có thể tuân theo nhằm đáp ứng các yêu cầu hoặc thực hiện thực hành tốt trong lĩnh vực ngành.

Tình nguyện ảo (còn được gọi là tình nguyện từ xa hoặc tình nguyện trực tuyến): Tình nguyện ảo, từ xa hoặc trực tuyến cho phép các cá nhân làm việc với các tổ chức từ xa. Các nhiệm vụ tình nguyện được hoàn thành trực tuyến và tương tác thông qua nền tảng kỹ thuật số hoặc qua email.

Thuật ngữ Tiêu chuẩn Quốc gia

Tình nguyện viên: Những người sẵn sàng dành thời gian của họ vì lợi ích chung và không có lợi ích tài chính.

Tình nguyện: Thời gian sẵn sàng dành cho lợi ích chung và không có lợi ích tài chính.

Quản lý Tình nguyện viên: Chức năng quản lý, lãnh đạo và hỗ trợ tình nguyện viên. Còn được gọi là Điều phối Tình nguyện viên và Lãnh đạo Tình nguyện viên.

Chi tiết liên lạc



Tình nguyện Úc
volunteeringaustralia.org



Tình nguyện ACT
volunteeringact.org.au



Trung tâm Tình nguyện (NSW)
volunteering.com.au



Tình nguyện Queensland
volunteeringqld.org.au



Tình nguyện SA&NT
volunteeringsa-nt.org.au



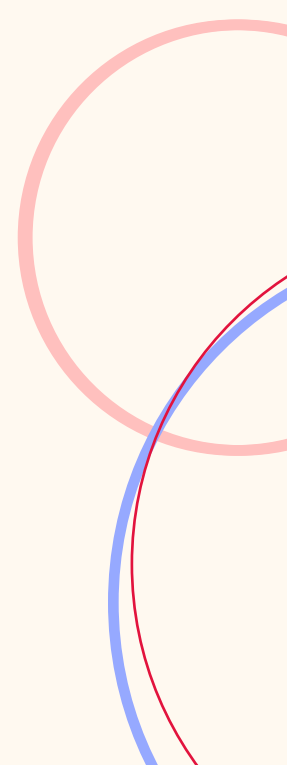
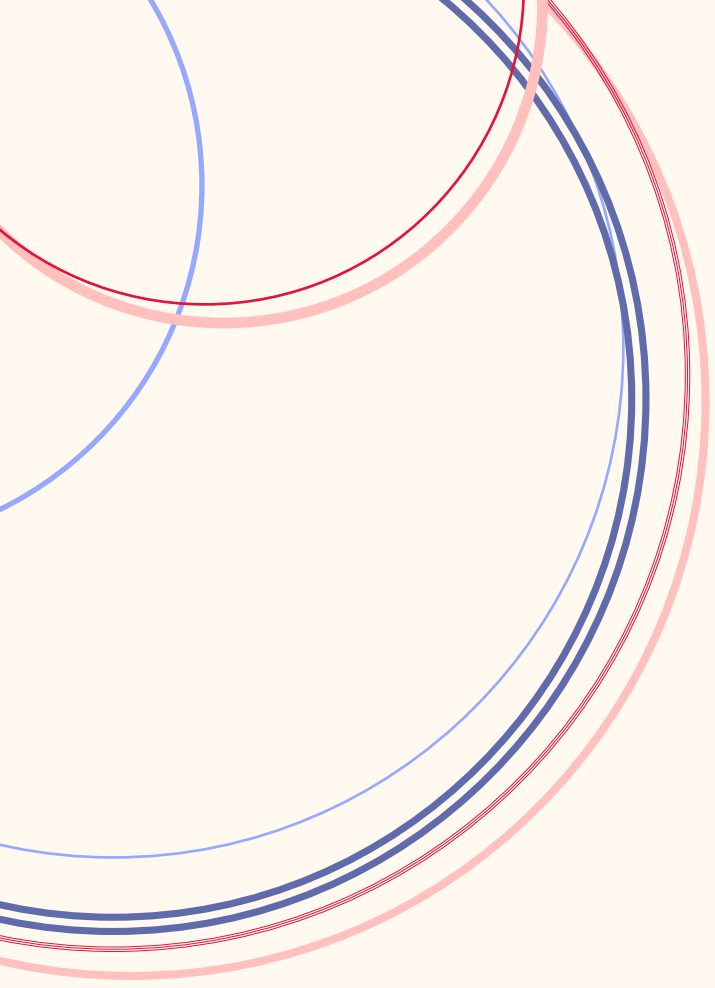
Tình nguyện Tasmania
volunteeringtas.org.au



Tình nguyện Victoria
volunteeringvictoria.org.au



Tình nguyện WA
volunteeringwa.org.au



Volunteering
AUSTRALIA