



PLUS HELP NGO
PROGRAM WSPARCIA ORGANIZACJI
POMOCOWYCH W POLSCE

E-BOOK OPERACYJNY | WYDANIE 2026

MODEL FUNKCJONOWANIA CENTRUM PLUS NGO 1.0

*Ogólnopolskie Centrum Rozwoju i Wsparcia Instytucjonalnego NGO
Pomocowych*

**Ścieżki mentoringowe | usługi doradcze | konsultacje | procedury | współpraca
zdalna | Mentor+**

Praktyczny przewodnik po uruchomieniu, prowadzeniu i rozwoju Centrum

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium | Poznań, 2026



KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO



Rządowy Program
Fundusz Inicjatyw
Obywatelskich
na lata 2021-2030
NOWE FIO

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH NOWEFIO NA LATA 2021-2030

Status dokumentu: Model opisuje docelowy sposób działania Centrum i jednocześnie stanowi instrukcję uruchomienia pilotażu. Nie potwierdza wykonania usług, których jeszcze nie zrealizowano. Wyniki pilotażu należy dopisać do rejestru zmian i wykorzystać przy aktualizacji modelu.

Pole	Informacja
Projekt	PLUS Help NGO - Program Systemowego Wsparcia Organizacji Pomocowych w Polsce
Działanie	Ogólnopolskie Centrum Rozwoju i Wsparcia Instytucjonalnego NGO Pomocowych
Produkt 2026	Model Centrum PLUS NGO wraz z pakietem narzędzi startowych
Forma	Ogólnopolska, nieodpłatna, w 100% zdalna
Odbiorcy	Mikro-, małe i średnie NGO pomocowe, zwłaszcza bez własnego zaplecza prawnego, kadrowego i operacyjnego
Wersja	1.0 - model operacyjny do pilotażu
Właściciel	Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności - Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Rządowego Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021-2030 - Edycja 2026.

Zasada odpowiedzialności: Centrum wzmacnia organizację, ale jej nie zastępuje. Ekspert dostarcza diagnozę, warianty, wzór i informację wdrożeniową; NGO podejmuje decyzję, dostosowuje rozwiązanie, wdraża je i odpowiada za własne działania. Komunikat roboczy: "my dajemy narzędzia - Wy wdrażacie".

Jak korzystać z modelu

Dokument łączy projekt usługi, instrukcję działania zespołu i zestaw formularzy. Rozdziały 1-14 są standardem operacyjnym Centrum. Załączniki służą do prowadzenia konkretnej organizacji od zgłoszenia do zamknięcia wsparcia.

Jeżeli jesteś...	Zacznij od...	Najważniejsze części
Managerem Centrum	rozdziałów 3, 4 i 8	role, kwalifikacja, ewidencja, raportowanie
Mentorem	rozdziałów 6-9	ścieżki, konsultacja, proces, kontakt zdalny
Ekspertem	rozdziałów 5, 7 i 10	zakres usługi, standard produktu, Mentor+
NGO korzystającym ze wsparcia	rozdziałów 3, 6 i załącznika 1	dla kogo jest Centrum, ścieżka, katalog usług
Osobą oceniającą projekt	rozdziałów 2, 12-14	podstawa diagnozy, mierniki, ryzyka, uruchomienie

Spis treści

Część główna	Str.	Załączniki i źródła	Str.
1. Model w skrócie	5	Załącznik 1. Zgłoszenie NGO	27
2. Podstawa diagnostyczna	6	Załącznik 2. Diagnoza wstępna	29
3. Misja, odbiorcy i granice	7	Załącznik 3. Triage	30
4. Struktura i odpowiedzialność	8	Załącznik 4. Kontrakt	31
5. Katalog usług	11	Załącznik 5. Konsultacja	32
6. Ścieżki wsparcia	12	Załącznik 6. Plan wdrożenia	33
7. Standard konsultacji	13	Załącznik 7. Przekazanie	34
8. Procedura obsługi NGO	15	Załącznik 8. Zamknięcie	35
9. Współpraca zdalna	17	Załącznik 9. Raport kwartalny	36
10. Integracja z Mentor+	20	Załącznik 10. Rejestr zmian	37
11. Poufność i eskalacja	21	Źródła i powiązane produkty	38
12. Jakość i superwizja	22		
13. Ewidencja i mierniki	23		
14. Ryzyka i uruchomienie	24		

CZĘŚĆ I | ARCHITEKTURA CENTRUM

I

Od jednej potrzeby do mierzalnego wdrożenia

Ta część pokazuje, po co istnieje Centrum, dla kogo jest przeznaczone i jak organizacja przechodzi przez cały proces.

01 Misja, odbiorcy i granice usługi

02 Rola zespołu i odpowiedzialność

03 Jedna ścieżka - jeden właściciel - jeden rezultat

PLUS HELP NGO | MODEL CENTRUM 1.0

1. Model w skrócie

Istota modelu: Jedno zdalne wejście do pomocy instytucjonalnej, krótka diagnoza, dobór ścieżki, praca z mentorem lub ekspertem, konkretne narzędzie do wdrożenia, sprawdzenie rezultatu i zamknięcie z planem dalszych działań.

Element	Ustalenie modelowe
Punkt wejścia	Prosty formularz, e-mail lub zgłoszenie przez Mentor+; brak rozbudowanego wniosku.
Pierwsza reakcja	Potwierdzenie zgłoszenia do 2 dni roboczych; kwalifikacja standardowo do 5 dni roboczych.
Jednostka pracy	Konsultacja 30-45 minut albo zadanie asynchroniczne z krótką odpowiedzią.
Prowadzenie	Jedna osoba kontaktowa po stronie Centrum; przy dłuższej ścieżce - mentor prowadzący.
Produkt	Nie tylko rozmowa: notatka, rekomendacja, wzór, checklista, plan lub poprawiony proces.
Poziomy	0 - start; 1 - SOS; 2 - wdrożenie; 3 - rozwój instytucjonalny; 4 - audyt zdalny.
Skalowanie	Wersja mikro, mała albo średnia; tylko niezbędna liczba wymagań i dokumentów.
Jakość	Standard konsultacji, limity obciążenia, konsultacja trudnych przypadków i superwizja zespołu.
Ewidencja	Minimalna karta usługi, status sprawy, czas, produkt, rezultat i informacja zwrotna.

1.1. Przepływ organizacji przez Centrum

1	Zgłoszenie	Właściciel: Manager / Lider wsparcia Wynik: zarejestrowana potrzeba i zgody
2	Triage i diagnoza	Właściciel: Manager Wynik: pilność, zakres, poziom i ścieżka
3	Przydział	Właściciel: Manager Wynik: mentor lub ekspert potwierdza przyjęcie
4	Wsparcie i wdrożenie	Właściciel: Mentor / ekspert + NGO Wynik: narzędzie, decyzja i zadanie
5	Sprawdzenie i zamknięcie	Właściciel: Mentor / Manager Wynik: rezultat, dalszy plan i ocena

Czego Centrum nie robi: Nie prowadzi stałej księgowości, nie reprezentuje NGO bez odrębnego umocowania, nie przejmuje zarządu nad organizacją, nie świadczy pomocy kryzysowej osobom indywidualnym i nie gwarantuje wyniku konkursu, sporu prawnego ani kontroli.

2. Podstawa diagnostyczna i założenia projektowe

Model wynika z wniosku NOWEFIO oraz z diagnozy przekazanych materiałów ankietowych. Diagnoza objęła 120 odpowiedzi: 65 perspektyw organizacyjnych i instytucjonalnych oraz 55 perspektyw osób - pracowników i specjalistów. Wyniki służą do projektowania usług, lecz nie są audytowym dowodem udziału 200 unikalnych NGO.

Sygnal z diagnozy	Wynik	Konsekwencja dla Centrum
Wysokie obciążenie administracyjne NGO	16 z 17 (94%)	krótkie konsultacje, proste formularze, wsparcie asynchroniczne
Potrzeba bezpieczeństwa i dokumentacji	8 z 9 (89%)	priorytet dla procedur, polityk i checklist wdrożeniowych
Brak procedur współpracy instytucji z NGO	20 z 31 (65%)	jasne role, przekazania, odpowiedzialność i kanały kontaktu
Potrzeba deeskalacji i bezpieczeństwa osobistego	24 z 36 (67%)	ścieżka bezpieczeństwa i przekierowanie do D4/D5
Przeciążenie specjalistów	10 z 19 (53%)	limity spraw, prawo odmowy, konsultacje i superwizja

2.1. Osiem zasad projektowych

- **Niski próg wejścia:** organizacja może zgłosić potrzebę bez gotowej diagnozy i bez kompletnego zestawu dokumentów.
- **Jedna potrzeba na start:** najpierw rozwiązujemy problem blokujący, później rozszerzamy zakres.
- **Poziom 0:** mikro-NGO otrzymuje wyjaśnienie podstaw, przykład i checklistę, a nie od razu rozbudowaną politykę.
- **Proporcjonalność:** inne minimum dla organizacji mikro, inne dla małej i średniej.
- **Wdrożenie zamiast produkcji dokumentów:** narzędzie jest omawiane, przypisywany jest właściciel i termin zastosowania.
- **Bezpieczne granice:** Centrum nie przyjmuje zlecenia poza kompetencją i nie udaje całodobowego punktu interwencyjnego.
- **Jedna ewidencja:** każda usługa ma status, właściciela, produkt i wynik niezależnie od użytego kanału.
- **Uczenie się systemu:** powtarzające się potrzeby zasilają e-Pakiet, Standardy, podcasty i rozwój Mentor+.

Wniosek kontrolny: Przed raportowaniem liczby organizacji należy prowadzić odrębny rejestr podmiotów z unikalnym identyfikatorem. Liczby ankiet, konsultacji, osób i organizacji nie mogą być sumowane jako jedna kategoria.

3. Misja, odbiorcy i granice usługi

3.1. Misja i cele

Centrum jest zdalnym zapleczem operacyjnym dla organizacji pomocowych, które nie mają własnych działów prawnych, kadrowych, RODO, projektowych lub rozwojowych. Jego celem jest uporządkowanie sposobu działania NGO tak, aby pomoc była stabilniejsza, bezpieczniejsza i mniej zależna od jednej przeciążonej osoby.

- zmniejszenie chaosu organizacyjnego i ryzyka błędów formalnych;
- wprowadzenie prostych procedur, ról i sposobów dokumentowania;
- wzmocnienie liderów, koordynatorów, pracowników i wolontariuszy;
- podniesienie bezpieczeństwa beneficjentów i osób pomagających;
- zwiększenie zdolności do realizacji projektów, partnerstw i trwałego rozwoju;
- wyrównywanie dostępu do specjalistycznego wsparcia dla małych i lokalnych NGO.

3.2. Kto może skorzystać

Kategoria	Kryterium praktyczne	Typowy punkt wejścia
Mikro-NGO / inicjatywa formalna	mały zespół, wiele ról łączonych, mało procedur	poziom 0 albo NGO SOS
Mała NGO pomocowa	regularna pomoc, wolontariusze lub projekty, braki operacyjne	wdrożenie 2-5 spotkań
Średnia NGO pomocowa	kilka usług lub zespołów, potrzeba spójności i rozwoju	rozwój 3-6 miesięcy lub audyt
Organizacja w zmianie	nowy zarząd, szybki wzrost, kryzys organizacyjny, nowy projekt	triage + ścieżka dopasowana do ryzyka
Organizacja kierowana przez partnera	OPS/PCPR/ROPS, centrum NGO, Federację lub inną NGO	takie same zasady kwalifikacji i poufności

3.3. Kryteria przyjęcia i odmowy

Przyjmujemy, gdy...	Nie przyjmujemy lub przekierowujemy, gdy...
potrzeba dotyczy rozwoju instytucjonalnego NGO	zgłoszenie dotyczy bezpośredniej pomocy kryzysowej osobie indywidualnej
Centrum posiada właściwe kompetencje i dostępność	sprawa wymaga reprezentacji prawnej, medycznej albo innej usługi poza zakresem
NGO wyznacza osobę do współpracy i wdrożenia	organizacja oczekuje wyłącznie "podpisania"

Przyjmujemy, gdy...	Nie przyjmujemy lub przekierowujemy, gdy...
	dokumentu bez informacji i współpracy
można zapewnić bezpieczny kanał i minimalną dokumentację	istnieje konflikt interesów, którego nie da się odpowiednio ograniczyć
potrzeba jest zgodna z nieodpłatnym charakterem projektu	zgłoszenie narusza prawo, bezpieczeństwo lub zasady etyczne

Odmowa lub przekierowanie są odnotowane wraz z krótkim powodem. Jeżeli to możliwe i bezpieczne, NGO otrzymuje informację, gdzie może szukać właściwej pomocy. Sam brak wolnego terminu nie powinien prowadzić do ciszy - Centrum potwierdza zgłoszenie i informuje o dalszym kroku.

4. Struktura Centrum i odpowiedzialność

Rola	Odpowiedzialność podstawowa	Nie może być domyślnie przerzucone
Manager NGO - Centrum	punkt wejścia, triage, przydział, standard obsługi, ewidencja, statystyki i raporty kwartalne	decyzja ekspercka poza własną kompetencją
Mentor NGO	prorowadzenie ścieżki, diagnoza, plan wdrożenia, motywowanie i sprawdzanie postępu	autoryzacja prawna lub RODO
Prawnik	informacja prawna, analiza dokumentów i ryzyk, wskazanie potrzeby odrębnej pomocy prawnej	decyzja zarządu NGO i stała reprezentacja
Ekspert RODO / cyfryzacji	minimalizacja danych, dostęp, kanały, retencja, mapowanie funkcji Mentor+	administrowanie systemami NGO bez ustalenia
Ekspert administracji / projektów	procesy, dokumentacja, harmonogramy, monitoring, raportowanie i wzory	księgowanie i gwarancja wyniku konkursu
Psycholog / ekspert dobrostanu	bezpieczeństwo psychologiczne zespołu, przeciążenie, konsultacja ryzyka	leczenie lub interwencja kliniczna w ramach Centrum
Ekspert wolontariatu / zespołu	role, wdrożenie, komunikacja, zastępstwa, konflikty i rozwój zespołu	formalna rola pracodawcy
Lider wsparcia	obsługa techniczna, listy, potwierdzenia, aktualizacja baz i mikrotreści	dostęp do pełnych danych merytorycznych bez potrzeby

4.1. Właściciel sprawy i zastępstwo

- **Jedna osoba kontaktowa:** NGO zawsze wie, kto prowadzi jej zgłoszenie organizacyjnie.
- **Potwierdzenie przyjęcia:** mentor lub ekspert potwierdza przyjęcie; samo przesłanie sprawy nie oznacza przekazania odpowiedzialności.
- **Zastępstwo:** dla aktywnej ścieżki wskazuje się osobę lub sposób kontaktu na czas nieobecności.
- **Minimalne przekazanie:** nowa osoba otrzymuje cel, etap, ryzyko, ostatnie ustalenie i kolejny termin - nie cały zbiór danych.
- **Konflikt interesów:** osoba zgłasza konflikt Managerowi; Manager zmienia przydział albo dokumentuje środki ograniczające.

4.2. Macierz decyzji

Decyzja	Odpowiada	Konsultuje	Informowany
Przyjęcie i wybór ścieżki	Manager	mentor / ekspert przy ryzyku	NGO
Zakres konsultacji eksperckiej	ekspert	Manager	NGO
Plan wdrożenia	NGO + mentor	ekspert w swoim obszarze	Manager
Odstępstwo od standardu	Manager	właściwy ekspert / superwizor	właściciel projektu
Eskalacja bezpieczeństwa	osoba rozpoznająca + Manager	ekspert właściwy dla ryzyka	wyłącznie osoby niezbędne
Zamknięcie ścieżki	mentor / Manager	NGO	ewidencja Centrum

CZĘŚĆ II | USŁUGI I MENTORING

II

Wsparcie dopasowane do skali i gotowości NGO

Tutaj model zamienia diagnozę na konkret: katalog usług, pięć ścieżek, standard konsultacji i procedurę obsługi.

01 Osiem obszarów doradztwa

02 Pięć ścieżek od START do audytu

03 Konsultacja zakończona produktem i zadaniem

PLUS HELP NGO | MODEL CENTRUM 1.0

5. Katalog usług doradczych

Katalog jest modułowy. Jedna organizacja nie powinna automatycznie otrzymywać wszystkich usług. Zakres wybiera się po diagnozie i ogranicza do problemu, który ma właściciela oraz realną możliwość wdrożenia.

Obszar	Typowe potrzeby	Możliwe produkty
1. Zarządzanie i ład	role zarządu, delegowanie, regulamin, decyzje, zastępstwa	mapa ról, regulamin, RACI, plan decyzji
2. Zespół i wolontariat	nabór, wdrożenie, zakresy, dyżury, feedback, przeciążenie	karta roli, checklista wdrożenia, grafik, zasady zastępstw
3. Procedury operacyjne	przyjmowanie zgłoszeń, statusy, obieg informacji, dokumentacja	mapa procesu, procedura minimalna, karta sprawy
4. Bezpieczeństwo	ryzyko, deeskalacja, incydent, eskalacja, ciągłość działania	checklista bezpieczeństwa, procedura incydentu, plan ciągłości
5. Prawo, RODO i cyfryzacja	umowy, regulaminy, dane, dostępy, retencja, narzędzia	lista ryzyk, rekomendacja, macierz dostępu, instrukcja
6. Projekty i sprawozdawczość	plan pracy, wskaźniki, dowody, harmonogram, raporty	plan realizacji, karta wskaźnika, lista dowodów
7. Strategia i rozwój	cele, model działania, finansowanie, partnerstwa, trwałość	mapa celów, plan 90 dni, mapa partnerów
8. Komunikacja i konflikty	zasady kontaktu, spotkania, przepływ decyzji, konflikt w zespole	zasady komunikacji, agenda, ścieżka konfliktu

5.1. Formy świadczenia usług

- **Konsultacja synchroniczna:** 30-45 minut online lub telefonicznie; zakończona ustaleniem kolejnego kroku.
- **Odpowiedź asynchroniczna:** krótka analiza pytania lub dokumentu z zaznaczeniem zakresu i ograniczeń.
- **Mentoring wdrożeniowy:** 2-5 spotkań wokół jednego konkretnego rezultatu.
- **Proces rozwojowy:** 3-6 miesięcy, kamienie milowe i przegląd postępu.
- **Audyt zdalny:** uzgodniona próba dokumentów i praktyk, raport luk oraz plan priorytetów.
- **Materiał otwarty:** wzór, checklista, podcast lub instrukcja z e-Pakietu, bez indywidualnej analizy.

5.2. Poziomy produktu

Poziom	Dla kogo	Cechy produktu
Mikro	1-5 osób, role łączone	1-2 strony, jedna osoba odpowiedzialna, minimum decyzji i prosty rejestr
Mały	kilka ról lub usług	podział odpowiedzialności, zastępstwo, krótki obieg dokumentów i kontrola
Średni	kilka zespołów / lokalizacji	role właścicieli procesów, wskaźniki, przeglądy, uprawnienia i

Poziom	Dla kogo	Cechy produktu
		ciągłość

6. Ścieżki wsparcia i mentoringu

Ścieżka	Kiedy	Typowy czas	Minimalny rezultat
0. START	NGO nie wie, od czego zacząć	1 rozmowa + materiały	jeden priorytet, wzór i checklista
1. NGO SOS	pilny problem operacyjny bez bezpośredniego zagrożenia życia	30-45 min	decyzja, rekomendacja lub bezpieczne przekierowanie
2. WDROŻENIE	jedna procedura, polityka lub proces do uruchomienia	2-5 spotkań	narzędzie wdrożone i sprawdzone
3. ROZWÓJ	kilka powiązanych problemów instytucjonalnych	3-6 miesięcy	plan kamieni milowych i mierzalna zmiana
4. AUDYT	potrzeba uporządkowanej oceny stanu organizacji	2-4 tygodnie	raport luk, priorytety 30/60/90 dni

6.1. Ścieżka 0 - START

- **Wejście:** brak procedur, niejasne role, pierwsze projekty lub nowy zarząd.
- **Praca:** krótka autodiagnoza, wybór jednego ryzyka blokującego i wyjaśnienie podstaw.
- **Wyjście:** NGO ma jeden prosty dokument lub proces, osobę odpowiedzialną i termin sprawdzenia.
- **Nie robimy:** pełnego audytu ani rozbudowanej strategii przed uporządkowaniem podstaw.

6.2. Ścieżka 1 - NGO SOS

- **Wejście:** problem jest pilny organizacyjnie, lecz mieści się w zakresie Centrum.
- **Praca:** triage, konsultacja 30-45 minut, decyzja o kolejnym kroku lub przekierowaniu.
- **Wyjście:** krótka notatka: pytanie, rekomendacja, ograniczenie, zadanie, termin.
- **Granica:** NGO SOS nie jest numerem alarmowym ani całodobową interwencją kryzysową.

6.3. Ścieżka 2 - MENTORING WDROŻENIOWY

- **Wejście:** organizacja ma właściciela wdrożenia i może wykonać zadania między spotkaniami.
- **Praca:** diagnoza stanu, wybór wariantu, dostosowanie narzędzia, test i korekta.
- **Wyjście:** narzędzie jest zatwierdzone, zakomunikowane, użyte co najmniej raz i ma datę przeglądu.

- **Typowy rytm:** spotkanie co 1-2 tygodnie, do 5 spotkań, zadania nie większe niż realna dostępność NGO.

6.4. Ścieżka 3 - ROZWÓJ INSTYTUCJONALNY

- **Wejście:** co najmniej dwa powiązane obszary i zgoda zarządu na proces.
- **Praca:** cele na 3-6 miesięcy, kamienie milowe, przegląd co 2-4 tygodnie i konsultacje eksperckie.
- **Wyjście:** zrealizowane priorytety, lista otwartych ryzyk i plan utrzymania zmiany.
- **Warunek:** zakres jest zamrażany na cykl; nowe potrzeby trafiają do backlogu.

6.5. Ścieżka 4 - AUDYT ZDALNY

- **Wejście:** uzgodniony zakres, lista dokumentów, osoba do wyjaśnień i bezpieczny kanał.
- **Praca:** przegląd próby dokumentów, rozmowy, ocena praktyki, weryfikacja luk i faktów.
- **Wyjście:** raport: stan, ryzyko, priorytet, rekomendacja, właściciel i termin.
- **Granica:** audyt Centrum nie jest ustawowym audytem finansowym, certyfikacją ani opinią prawną bez odrębnego ustalenia.

6.6. Reguły przejścia między ścieżkami

1. Manager może podnieść poziom wsparcia, gdy problem wymaga kilku kompetencji, większej liczby spotkań albo decyzji zarządu NGO.
2. Ścieżkę można obniżyć lub zamknąć, gdy cel został osiągnięty, NGO nie ma warunków do wdrożenia albo dalsza praca nie mieści się w zakresie Centrum.
3. Zmiana ścieżki wymaga krótkiego uzasadnienia, nowego celu, przewidywanego nakładu i potwierdzenia NGO.
4. Brak wykonania zadań nie skutkuje automatycznym wykluczeniem. Mentor sprawdza, czy zadania były realne, i upraszcza plan.
5. Po dwóch cyklach bez kontaktu Centrum wysyła przypomnienie i propozycję zamknięcia; brak odpowiedzi prowadzi do administracyjnego zamknięcia z możliwością ponownego zgłoszenia.

7. Standard konsultacji

Definicja dobrej konsultacji: Organizacja po konsultacji rozumie problem, zna granice rekomendacji, ma jeden wykonalny kolejny krok, wie kto i do kiedy go wykonuje oraz gdzie zgłosić trudność.

7.1. Standard przed, w trakcie i po

Etap	Obowiązkowe minimum	Dowód
Przed	cel, zakres, uczestnicy, kanał, materiały, konflikt interesów, potrzeby dostępności	zaproszenie / karta zgłoszenia
Otwarcie	potwierdzenie czasu, celu, poufności, roli eksperta i zgody na notatkę	krótkie ustalenie w karcie
Diagnoza	pytania o stan faktyczny, dotychczasowe próby, ograniczenia, ryzyko i gotowość wdrożenia	notatka problemowa
Rekomendacja	warianty proporcjonalne do skali NGO, podstawa, ograniczenia i ryzyka	notatka / materiał
Plan	jedno zadanie, właściciel, termin, kryterium wykonania i wsparcie	plan działania
Po	przekazanie produktu, zapis czasu i statusu, termin follow-up lub zamknięcie	karta konsultacji

7.2. Wymagania wobec eksperta

- pracuje wyłącznie w granicach potwierdzonych kompetencji i aktualnej zdolności do bezpiecznej pracy;
- oddziela informację, rekomendację, opinię oraz decyzję należącą do NGO;
- nie obiecuje wyniku i jasno oznacza założenia, braki danych oraz elementy wymagające weryfikacji;
- używa zrozumiałego języka i wyjaśnia skróty, podstawy oraz konsekwencje;
- nie kopiuje do NGO rozbudowanego rozwiązania bez sprawdzenia skali, zasobów i właściciela wdrożenia;
- ogranicza dane do niezbędnych i nie używa prywatnych narzędzi do przechowywania materiałów;
- dokumentuje decyzje, ryzyko, przekazanie i kolejny krok - nie tworzy stenogramu;
- zgłasza konflikt interesów, przeciążenie, brak kompetencji albo warunków poufności.

7.3. Minimalny produkt konsultacji

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Nazwany problem lub pytanie.	☐
2	Najważniejsze ustalenia faktyczne.	☐
3	Rekomendowany wariant i co najmniej jedna alternatywa, gdy jest potrzebna.	☐
4	Granice rekomendacji i elementy do sprawdzenia.	☐
5	Jedno konkretne zadanie po stronie NGO.	☐
6	Osoba odpowiedzialna i termin.	☐
7	Sposób sprawdzenia efektu.	☐
8	Decyzja: follow-up, przekazanie albo zamknięcie.	☐

7.4. Czasy i dostępność

Zdarzenie	Standard roboczy	Wyjątek
Potwierdzenie zgłoszenia	do 2 dni roboczych	automatyczne lub ręczne
Wstępny triage	do 5 dni roboczych	pilne ryzyko - bez zbędnej zwłoki
Termin zwykłej konsultacji	według kolejki i dostępności, komunikowany NGO	brak obietnicy natychmiastowej pomocy
Notatka / produkt po konsultacji	do 3 dni roboczych, jeśli nie ustalono inaczej	analiza dokumentów może wymagać dłuższego terminu
Odpowiedź mentora w aktywnej ścieżce	do 3 dni roboczych	nieobecność - komunikat i zastępstwo
Kontakt po przerwaniu połączenia	zgodnie z ustalonym kanałem zapasowym	ryzyko - zgodnie z procedurą bezpieczeństwa

8. Procedura obsługi NGO od zgłoszenia do zamknięcia

1. Rejestracja

Nadaj identyfikator organizacji i zgłoszenia. Zapisz tylko dane niezbędne do kontaktu i kwalifikacji.

2. Potwierdzenie

Przełącz zakres Centrum, przewidywany termin, zasady poufności i informację, że zgłoszenie nie oznacza jeszcze przyjęcia.

3. Triage

Oceń pilność, zgodność z zakresem, bezpieczeństwo, kompetencje, konflikt interesów i dostępność.

4. Diagnoza wstępna

Ustal problem, dotychczasowe próby, konsekwencje, skalę NGO, osobę decyzyjną i gotowość do wdrożenia.

5. Kwalifikacja

Wybierz ścieżkę, cel, przewidywany nakład, produkt i osobę prowadzącą. Przy odmowie wskaż powód i możliwe przekierowanie.

6. Przydział

Przełącz minimum informacji mentorowi lub ekspertowi i uzyskaj potwierdzenie przyjęcia.

7. Kontrakt

Ustal role, kanały, terminy, zakres, dokumentowanie, zadania NGO, rezygnację i zasady bezpieczeństwa.

8. Realizacja

Prowadź konsultacje i zadania zgodnie z wybraną ścieżką. Każdy kontakt kończ decyzją o kolejnym kroku.

9. Follow-up

Sprawdź, czy narzędzie zostało wdrożone, co działa, co blokuje i czy potrzebna jest korekta.

10. Zamknięcie

Podsumuj rezultat, otwarte ryzyka, materiały, odpowiedzialność NGO i datę ewentualnego przeglądu.

11. Ewaluacja

Zbierz krótką informację o użyteczności, wykonalności, bezpieczeństwie i jakości kontaktu.

12. Raportowanie

Zaktualizuj ewidencję, wskaźniki, czas pracy, produkt i wnioski systemowe bez zbędnych danych.

8.1. Triage - czerwone flagi

- **Bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia:** Centrum nie prowadzi interwencji; przekazuje informację o właściwej ścieżce alarmowej zgodnie z aktualną procedurą.
- **Przemoc, groźby lub stalking wobec zespołu:** ograniczyć kontakt, zachować dowody, skonsultować bezpieczeństwo i uruchomić procedurę organizacji.
- **Podejrzenie poważnego naruszenia danych:** nie przysyłać dalej materiału, ograniczyć dostęp i niezwłocznie przekazać do osoby właściwej ds. danych.
- **Spór wewnętrzny dotyczący władz NGO:** sprawdzić umocowanie osoby zgłaszającej i konflikt interesów przed przyjęciem dokumentów.
- **Oczekiwanie obejścia prawa lub ukrycia nieprawidłowości:** odmówić takiej czynności, udokumentować granicę i skonsultować dalszą reakcję.
- **Materiały zawierające nadmiar danych beneficjentów:** wstrzymać analizę do minimalizacji lub anonimizacji.

8.2. Statusy sprawy

Status	Znaczenie	Następne działanie
NOWE	zgłoszenie zarejestrowane	potwierdzenie i triage
DO UZUPEŁNIENIA	brakuje minimum do kwalifikacji	jednoznaczna lista braków
ZAKWALIFIKOWANE	ustalono ścieżkę i cel	przydział
PRZYDZIELONE	prowadzący potwierdził przyjęcie	kontrakt i termin
W TOKU	realizacja wsparcia	zadanie / konsultacja / follow-up
OCZEKUJE NA NGO	Centrum czeka na uzgodnione działanie	przypomnienie lub zmiana planu
PRZEKAZANE	sprawa trafiła do innej ścieżki lub podmiotu	potwierdzenie przekazania
ZAMKNIĘTE	cel osiągnięty, zakres zakończony lub brak kontaktu	ewaluacja i archiwizacja

9. Zasady zdalnej współpracy

9.1. Kanały

Rodzaj informacji	Preferowany kanał	Czego unikać
Zgłoszenie i dane kontaktowe	formularz / Mentor+ / służbowy e-mail	prywatne komunikatory i publiczne wiadomości
Spotkanie	zatwierdzona platforma z kontrolą dostępu	otwarty link bez poczekalni przy treściach poufnych
Dokumenty	zatwierdzone repozytorium lub bezpieczny transfer	załączniki na prywatne skrzynki i niekontrolowane linki
Ustalenia robocze	Mentor+ lub służbowy kanał	decyzje pozostające wyłącznie na czacie
Sygnał pilny organizacyjnie	wskazany kanał i oznaczenie	zakładanie, że każda wiadomość jest stale monitorowana

9.2. Minimum przed spotkaniem

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Cel, czas i uczestnicy są znani.	☐
2	Osoba prowadząca używa służbowego konta i aktualnego urządzenia.	☐
3	Miejsce zapewnia poufność; słuchawki są używane, gdy jest to potrzebne.	☐
4	Link i materiały trafiły wyłącznie do właściwych osób.	☐
5	Ustalono, czy spotkanie nie jest nagrywane; nagrywanie nie jest domyślne.	☐
6	Przy podwyższonym ryzyku ustalono kanał zapasowy po przerwaniu połączenia.	☐
7	Potrzeby dostępności zostały uwzględnione.	☐

9.3. Po spotkaniu i praca asynchroniczna

- istotne ustalenia trafiają do karty usługi, a nie pozostają wyłącznie w nagraniu, czacie lub pamięci;

- pliki robocze mają właściciela, miejsce przechowywania, ograniczony dostęp i termin przeglądu lub usunięcia;
- materiały beneficjentów są anonimizowane przed konsultacją, jeśli pełne dane nie są konieczne;
- wiadomość asynchroniczna określa pytanie, oczekiwany rezultat i termin - nie jest nieograniczonym kanałem porad;
- automatyczna transkrypcja i AI mogą być użyte tylko zgodnie z zatwierdzonymi zasadami i bez wprowadzania nieuprawnionych danych;
- w razie awarii prowadzący informuje o nowym terminie lub uruchamia zastępstwo; NGO nie musi ponownie opisywać całej sprawy.

CZĘŚĆ III | TECHNOLOGIA, BEZPIECZEŃSTWO I JAKOŚĆ

III

System ma upraszczać pracę, nie tworzyć kolejnej biurokracji

Ta część łączy Mentor+, poufność, eskalację, superwizję, wskaźniki i plan uruchomienia Centrum.

01 Minimum na start i funkcje docelowe Mentor+

02 Bezpieczeństwo, jakość i limity obciążenia

03 Mierniki, ryzyka i plan 30/60/90 dni

PLUS HELP NGO | MODEL CENTRUM 1.0

10. Integracja z Mentor+

Zasada uczciwego opisu: Model rozdziela minimum możliwe do prowadzenia już teraz od funkcji docelowych Mentor+. Funkcji niepotwierdzonych nie przedstawia się jako istniejących. Do czasu ich wdrożenia Centrum używa kontrolowanego formularza i rejestru zastępczego.

Proces	Minimum na start 2026	Funkcja docelowa Mentor+	Właściciel
Zgłoszenie NGO	formularz + ręczna rejestracja	formularz w Mentor+ z identyfikatorem NGO	Manager
Triage	karta diagnozy i decyzja Managera	pola ryzyka, zakresu i rekomendowanej ścieżki	Manager
Przydział	ręczne wskazanie prowadzącego i potwierdzenie	kolejka, dostępność, potwierdzenie przyjęcia	Manager
Kontrakt mentoringowy	szablon PDF/DOCX lub potwierdzenie e-mail	akceptacja zasad w koncie NGO	Mentor
Plan działań	prosta tabela z właścicielem i terminem	zadania, statusy, przypomnienia	NGO + Mentor
Materiały	kontrolowane repozytorium i link	biblioteka e-Pakietu przypisana do potrzeby	Ekspert treści
Konsultacja	karta usługi po spotkaniu	notatka, czas, produkt i rezultat w sprawie	Prowadzący
Eskalacja	telefon / kanał służbowy + wpis do rejestru	oznaczenie ryzyka i workflow ograniczonego dostępu	Manager
Follow-up	termin w kalendarzu / rejestrze	automatyczne przypomnienie i status wykonania	Mentor
Ewaluacja	krótki formularz po zamknięciu	ankieta powiązana z usługą bez nadmiaru danych	Manager
Raport	arkusz zagregowany	dashboard wskaźników i eksport kwartalny	Manager

10.1. Minimalny model danych

Kategoria	Pola minimalne	Ograniczenie
NGO	identyfikator, nazwa, województwo, skala, osoba kontaktowa	bez danych beneficjentów
Zgłoszenie	identyfikator, data, obszar, opis potrzeby, pilność	opis bez zbędnych danych wrażliwych
Kwalifikacja	ścieżka, cel, ryzyko, prowadzący, termin	dostęp według roli
Usługa	data, forma, czas, produkt, status, kolejny krok	notatka minimalna
Rezultat	co wdrożono, poziom wykonania, otwarte ryzyko	bez oceny osoby
Ewaluacja	użyteczność, wykonalność, bezpieczeństwo, komentarz	anonimizacja w raportach

10.2. Role dostępu

- **Manager:** widzi dane niezbędne do kwalifikacji, przydziału, kontroli i raportu.
- **Mentor:** widzi organizacje i ścieżki, które prowadzi, oraz potrzebne produkty ekspertów.
- **Ekspert:** otrzymuje pytanie i materiały potrzebne do konsultacji; nie musi widzieć całej historii NGO.
- **Lider wsparcia:** widzi dane techniczne i organizacyjne, nie pełne notatki merytoryczne.
- **NGO:** widzi własne ustalenia, zadania, produkty i terminy.

- **Administrator techniczny:** utrzymuje system bez wykorzystywania treści do innych celów.

11. Poufność, bezpieczeństwo i eskalacja

Centrum stosuje Pakiet Modelowych Polityk Organizacyjnych: Etyka, Współpraca i Bezpieczeństwo oraz Standardy współpracy NGO ze specjalistami. Ten rozdział zawiera minimum operacyjne dla obsługi organizacji; nie zastępuje pełnych polityk, analizy RODO ani procedur wymaganych prawem.

11.1. Klasy zdarzeń

Klasa	Przykład	Pierwsza reakcja	Kto dalej
A - zwykłe	pytanie operacyjne, brak pilnego ryzyka	standardowa ścieżka	Manager / mentor
B - podwyższone	konflikt, przeciążenie, trudne dane, możliwość szkody	ograniczyć zakres, skonsultować	Manager + właściwy ekspert
C - poważne	groźby, przemoc, poważne naruszenie danych, podejrzenie bezprawności	zabezpieczyć ludzi i informacje, nie działać samodzielnie	Manager + procedura / podmiot właściwy
D - bezpośrednie zagrożenie	ryzyko życia lub zdrowia	działać zgodnie z aktualną procedurą alarmową	właściwe służby / podmioty

11.2. Reguła eskalacji

1. Zatrzymaj czynność, która może pogłębić ryzyko, o ile nie jest konieczna do bezpośredniego zabezpieczenia osoby.
2. Zabezpiecz ludzi, dostęp i materiały w zakresie możliwym bez zwiększania zagrożenia.
3. Przekaż Managerowi minimum: co się wydarzyło, kiedy, jakie jest ryzyko, co już zrobiono i jaka decyzja jest potrzebna.
4. Manager dobiera właściwą procedurę i eksperta. Informacje otrzymują wyłącznie osoby niezbędne.
5. Zapisz decyzję, działanie, właściciela i termin sprawdzenia. Nie umieszczaj zbędnych szczegółów w zwykłej karcie konsultacji.
6. Po zdarzeniu oceń potrzebę wsparcia zespołu, superwizji i zmiany systemu.

11.3. Poufność konsultacji

- NGO nie przesyła pełnych akt beneficjenta, jeżeli do konsultacji wystarcza opis zanonimizowany;
- materiały są wykorzystywane wyłącznie do uzgodnionego celu i dostępne według ról;
- w konsultacji zespołowej przekazuje się minimum potrzebne do decyzji;

- wyjątki od poufności wynikają z prawa lub konieczności ochrony życia i zdrowia, a zakres ujawnienia ogranicza się do minimum;
- naruszenia, skargi i konflikty interesów mają odrębny, poufny tryb i nie są omawiane w ogólnych kanałach zespołu.

12. Jakość, superwizja i obciążenie zespołu

12.1. Bramka jakości produktu

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Produkt odpowiada na uzgodniony problem, a nie na problem wyobrażony przez eksperta.	☐
2	Zakres i ograniczenia są nazwane.	☐
3	Rozwiązanie jest proporcjonalne do skali NGO.	☐
4	Podstawa prawna lub ekspercka została sprawdzona, jeśli była potrzebna.	☐
5	Dane są ograniczone, a dostęp i sposób przekazania bezpieczne.	☐
6	NGO ma właściciela wdrożenia, termin i kryterium wykonania.	☐
7	Materiał jest napisany zrozumiałym językiem i ma wersję edytowalną, jeśli ma być dostosowywany.	☐
8	Ustalono follow-up, przegląd albo jednoznaczne zamknięcie.	☐

12.2. Limity obciążenia

Sygnal	Reakcja prowadzącego	Reakcja Managera
brak miejsca na notatki i follow-up	nie przyjmować automatycznie kolejnej sprawy	zmniejszyć kolejkę / zmienić priorytety
powtarzające się opóźnienia	zgłosić realny czas i blokadę	przydzielić zastępstwo lub ograniczyć zakres
trudna sprawa wywołuje silne obciążenie	skorzystać z konsultacji lub superwizji	zapewnić wsparcie bez stygmatyzowania
praca poza kompetencją	odmówić lub przekazać	znaleźć właściwego eksperta
duża liczba podobnych pytań	oznaczyć wzorzec	utworzyć materiał otwarty / szkolenie / funkcję Mentor+

Ustalenie organizacyjne: Przed pilotażem Manager określa tygodniowy limit aktywnych konsultacji i procesów na osobę, uwzględniając czas na analizę, dokumentowanie i follow-up. Limit nie może obejmować wyłącznie czasu spotkań.

12.3. Konsultacja i superwizja

- **Konsultacja merytoryczna:** dotyczy poprawności rozwiązania, prawa, RODO, procesu lub narzędzia.
- **Superwizja:** dotyczy sposobu pracy, granic roli, obciążenia, relacji i bezpieczeństwa osób wspierających.

- **Przegląd zespołowy:** analizuje zagregowane wzorce, nie służy publicznemu omawianiu szczegółów NGO.
- **Obowiązkowa konsultacja:** przy poważnym ryzyku, konflikcie interesów, braku kompetencji, odstępstwie od standardu lub niejasnej odpowiedzialności.
- **Wnioski systemowe:** trafiają do rejestru zmian, e-Pakietu, Standardów, szkoleń albo backlogu Mentor+.

13. Ewidencja, mierniki i raport kwartalny

13.1. Zasady liczenia

- organizacja jest liczona raz w rejestrze podmiotów, niezależnie od liczby osób kontaktowych i usług;
- zgłoszenie jest potrzebą zarejestrowaną pod jednym identyfikatorem;
- konsultacja jest pojedynczym kontaktem synchronicznym lub uzgodnioną odpowiedzią asynchroniczną;
- ścieżka jest cyklem wsparcia z jednym celem i datą otwarcia oraz zamknięcia;
- produkt to przekazany materiał lub uzgodniony wynik pracy; liczba załączników nie jest liczbą produktów, jeśli stanowią całość;
- osoby, konsultacje, organizacje, zgłoszenia i produkty są raportowane oddzielnie.

13.2. Zestaw mierników

Wymiar	Miernik	Źródło	Częstotliwość
Zasięg	unikalne NGO, województwa, skala NGO	rejestr NGO	kwartalnie
Dostęp	czas do potwierdzenia i kwalifikacji	znaczniki czasu	miesięcznie
Usługi	zgłoszenia, konsultacje, ścieżki, obszary	rejestr usług	miesięcznie
Wykonanie	ścieżki zakończone / przerwane / w toku	statusy	kwartalnie
Wdrożenie	produkty zastosowane co najmniej raz	follow-up NGO	kwartalnie
Jakość	użyteczność, wykonalność, jasność, bezpieczeństwo	ewaluacja	kwartalnie
Obciążenie	aktywne sprawy, czas, opóźnienia, odmowy z braku zasobów	ewidencja zespołu	miesięcznie
Ryzyko	eskalacje, incydenty, odstępstwa i działania naprawcze	rejestr ograniczony	kwartalnie
Uczenie	powtarzające się potrzeby i nowe narzędzia	rejestr wniosków	kwartalnie

13.3. Struktura raportu kwartalnego

1. Krótki opis okresu, dostępności zespołu i zmian w usługach.
2. Liczba unikalnych NGO oraz nowych i kontynuowanych ścieżek.
3. Struktura potrzeb według ośmiu obszarów i pięciu ścieżek.
4. Czas reakcji, zakończenia, wdrożenia i informacja zwrotna.

5. Obciążenie zespołu, konsultacje, superwizje i braki kompetencyjne.
6. Ryzyka, incydenty i działania naprawcze w ujęciu zagregowanym.
7. Wnioski dla e-Pakietu, Standardów, podcastów, Federacji i Mentor+.
8. Plan na kolejny kwartał wraz z decyzjami właściciela projektu.

14. Ryzyka modelu i plan uruchomienia

Ryzyko	Zabezpieczenie	Właściciel
Niskie zaangażowanie przeciążonych NGO	krótkie konsultacje, asynchroniczność, elastyczne terminy, proste formularze	Manager
Brak kompetencji startowych	poziom 0, wzór, checklista, prowadzenie mentora	Mentor
Zbyt złożone dokumenty	trzy poziomy skali, test użyteczności, jedna wersja minimum	Ekspert treści
Przeciążenie mentorów i ekspertów	limity, kolejka, zastępstwo, konsultacja i superwizja	Manager
Niespójne wdrożenia	karty procesu, bramka jakości, follow-up i wspólna ewidencja	Manager
Brak utrzymania zmian	właściciel w NGO, termin przeglądu, przypomnienia, audyt / certyfikacja	NGO + Mentor
Dotarcie tylko do aktywnych NGO	outreach przez OPS/PCPR/ROPS, centra NGO, Federację i kampanię NGO SOS	Liderzy wsparcia
Oczekiwanie wyręczenia	kontrakt, zadania po konsultacji, komunikat "my narzędzia - Wy wdrażacie"	Mentor
Niegotowy Mentor+	rejestr zastępczy, backlog funkcji, migracja dopiero po testach	Koordynator cyfryzacji
Błędne raportowanie zasięgu	unikalny identyfikator NGO i oddzielne kategorie statystyczne	Manager

14.1. Plan 30/60/90 dni

Okres	Działania	Warunek przejścia
Dni 1-30 - FUNDAMENT	powołanie zespołu; role i zastępstwa; katalog usług; kanały; formularze; rejestr; zasady danych; limity; materiały poziomu 0	próbne przejście jednej fikcyjnej sprawy bez ujawniania danych
Dni 31-60 - PILOTAŻ	nabór małej grupy NGO o różnej skali; realizacja ścieżek 0-2; cotygodniowy przegląd; konsultacje D4/D5; rejestr problemów	każda sprawa ma właściciela, produkt, status i informację zwrotną
Dni 61-90 - KOREKTA	analiza czasu, jakości, obciążenia i bezpieczeństwa; poprawa formularzy; uzupełnienie e-Pakietu; backlog Mentor+; raport pilotażu	decyzja o skali, limitach, katalogu i wersji 1.1

14.2. Dowody realizacji produktu 2026

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Zatwierdzony Model Centrum PLUS NGO z numerem wersji i datą.	☐
2	Katalog usług i ścieżek dostępny dla NGO.	☐
3	Pakiet formularzy startowych użyty w pilotażu.	☐
4	Rejestr organizacji, zgłoszeń i usług z oddzielnymi kategoriami.	☐

Nr	Punkt kontrolny	Tak
5	Dokumentacja przeprowadzonych usług pilotażowych i produktów.	☐
6	Ewaluacje NGO i wnioski z zespołu.	☐
7	Raport pilotażu z korektami modelu.	☐
8	Lista narzędzi e-Pakietu i backlog funkcji Mentor+ wynikające z praktyki.	☐

CZĘŚĆ IV | NARZĘDZIA DO UŻYCIA

IV

Dziesięć formularzy prowadzących NGO przez cały proces

Załączniki można stosować od razu w pilotażu, a później odwzorować ich pola i statusy w Mentor+.

- 01 Zgłoszenie, diagnoza i kwalifikacja
- 02 Kontrakt, konsultacja i plan wdrożenia
- 03 Przekazanie, zamknięcie, ewaluacja i raport

ZAŁĄCZNIK 1. Karta zgłoszenia NGO

Instrukcja: Formularz ma umożliwić pierwszą kwalifikację, nie pełną diagnozę. NGO może wypełnić go samodzielnie albo podczas krótkiej rozmowy z Liderem wsparcia.

Identyfikator NGO: _____

Nazwa organizacji: _____

Województwo / miejscowość: _____

Osoba kontaktowa i rola: _____

Służbowy e-mail / telefon: _____

Data zgłoszenia: _____

Skala organizacji	Zaznacz
Mikro - 1-5 aktywnych osób	☐
Mała	☐
Średnia	☐
Nie wiem	☐

Czego dotyczy potrzeba? Zaznacz maksymalnie trzy obszary.

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	1. Zarządzanie i ład	☐
2	2. Zespół i wolontariat	☐
3	3. Procedury operacyjne	☐
4	4. Bezpieczeństwo	☐
5	5. Prawo, RODO i cyfryzacja	☐
6	6. Projekty i sprawozdawczość	☐
7	7. Strategia i rozwój	☐
8	8. Komunikacja i konflikty	☐

Najważniejszy problem do rozwiązania: _____

Co już próbowaliście zrobić: _____

Co się stanie, jeżeli problem nie zostanie rozwiązany:

Oczekiwany rezultat: _____

Kto po stronie NGO może wdrażać rozwiązanie:

Preferowana forma i potrzeby dostępności:

Oświadczenie	Potwierdzenie
Rozumiem, że Centrum wspiera instytucjonalnie NGO i nie jest całodobowym punktem pomocy kryzysowej.	☐
Przekazane materiały ograniczę do danych niezbędnych i zanonimizuję, jeśli to możliwe.	☐
Akceptuję kontakt w sprawie kwalifikacji i realizacji zgłoszenia.	☐

ZAŁĄCZNIK 2. Karta diagnozy wstępnej

Skala 0-2: 0 - brak lub nie wiadomo; 1 - rozwiązanie częściowe / niejednolite; 2 - rozwiązanie działa i ma właściciela. Wynik nie jest certyfikatem. Służy wyłącznie do wyboru priorytetu i ścieżki.

Obszar	Pytanie kontrolne	0	1	2	Dowód / uwaga
Zarządzanie i role	wiadomo kto podejmuje decyzje i kto zastępuje	☐	☐	☐	
Zespół i wolontariat	role, wdrożenie, dyżury i komunikacja są ustalone	☐	☐	☐	
Proces obsługi	zgłoszenia mają status, prowadzącego i sposób zamknięcia	☐	☐	☐	
Dokumentacja	minimum jest określone i przechowywane we właściwym miejscu	☐	☐	☐	
Bezpieczeństwo	zespół zna ryzyka, eskalację i reakcję na incydent	☐	☐	☐	
RODO i dostęp	dane są minimalizowane, a dostępy nadawane według roli	☐	☐	☐	
Projekty	wskaźniki, dowody, terminy i odpowiedzialność są czytelne	☐	☐	☐	
Strategia i trwałość	organizacja zna priorytety i najważniejsze ryzyka	☐	☐	☐	
Dobrostan	można zgłosić przeciążenie i skorzystać z konsultacji / superwizji	☐	☐	☐	
Wdrożenie	jest osoba i czas na wykonanie zadań między spotkaniami	☐	☐	☐	

Najważniejszy problem: _____

Ryzyko: _____

Gotowość do wdrożenia: _____

Rekomendowana ścieżka: _____

Uzasadnienie: _____

ZAŁĄCZNIK 3. Karta triage i kwalifikacji

Identyfikator zgłoszenia: _____

Data triage: _____

Osoba kwalifikująca: _____

Pytanie	Tak	Nie	Uwaga
Czy potrzeba mieści się w zakresie Centrum?	☐	☐	
Czy jest pilna organizacyjnie?	☐	☐	
Czy istnieje ryzyko dla życia, zdrowia, danych lub bezpieczeństwa?	☐	☐	
Czy przekazane materiały zawierają dane zbędne?	☐	☐	
Czy potrzebna jest konsultacja ekspercka przed przyjęciem?	☐	☐	
Czy występuje konflikt interesów?	☐	☐	
Czy Centrum ma kompetencje i dostępność?	☐	☐	
Czy NGO ma osobę do wdrożenia?	☐	☐	

Decyzja	Zaznacz	Dalszy krok
Przyjęcie - START	☐	
Przyjęcie - NGO SOS	☐	
Przyjęcie - WDROŻENIE	☐	
Przyjęcie - ROZWÓJ	☐	
Przyjęcie - AUDYT	☐	
Do uzupełnienia	☐	
Przekierowanie / odmowa	☐	

Cel ścieżki: _____

Prowadzący: _____

Przewidywany produkt: _____

Termin pierwszego kontaktu:

Powód odmowy / przekierowanie: _____

ZAŁĄCZNIK 4. Kontrakt mentoringowy

Organizacja	Mentor / ekspert	Data rozpoczęcia	Data zakończenia

Cel współpracy

Cel opisany jako zmiana: _____

Kryterium zakończenia: _____

Zakres: _____

Poza zakresem: _____

Ustalenia

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Mentor prowadzi proces i pomaga wybierać rozwiązania; NGO podejmuje decyzje i wdraża.	☐
2	Ekspert odpowiada za rekomendację w granicach kompetencji; nie gwarantuje wyniku.	☐
3	Spotkania trwają zwykle 30-45 minut i odbywają się w uzgodnionym kanale.	☐
4	NGO wykonuje uzgodnione zadania lub zgłasza, że zadanie jest niewykonalne.	☐
5	Istotne ustalenia są dokumentowane w karcie usługi / Mentor+.	☐
6	Materiały są ograniczane do niezbędnych i przekazywane bezpiecznie.	☐
7	Każda strona zgłasza konflikt interesów, ryzyko, brak kompetencji lub przeciążenie.	☐
8	Zmiana celu, zakresu albo ścieżki wymaga krótkiego potwierdzenia.	☐
9	Brak kontaktu po przypomnieniach może prowadzić do zamknięcia administracyjnego.	☐
10	NGO może zrezygnować; Centrum może przerwać wsparcie z ważnej przyczyny i wyjaśnia dalszy krok.	☐

Częstotliwość: _____

Kanał podstawowy: _____

Kanał zapasowy: _____

Osoba decyzyjna w NGO: _____

Termin przeglądu: _____

Potwierdzenie NGO	Potwierdzenie mentora	Data

ZAŁĄCZNIK 5. Karta konsultacji

Identyfikator NGO / zgłoszenia: _____

Data i forma: _____

Prowadzący: _____

Uczestnicy: _____

Czas pracy łącznie: _____

Cel konsultacji: _____

Najważniejsze fakty: _____

Rozpoznane ryzyko: _____

Rekomendacja i wariant: _____

Ograniczenia / co wymaga weryfikacji: _____

Produkt przekazany NGO: _____

Zadanie po stronie NGO: _____

Właściciel i termin: _____

Kryterium wykonania: _____

Decyzja po konsultacji	Zaznacz
Follow-up	☐
Przekazanie do eksperta	☐
Zmiana ścieżki	☐
Zamknięcie	☐
Eskalacja	☐

ZAŁĄCZNIK 6. Plan wdrożenia

Cel: _____

Właściciel w NGO: _____

Mentor: _____

Data startu: _____

Data przeglądu: _____

Krok	Zadanie	Właściciel	Termin	Dowód wykonania	Status / blokada

Kryterium zamknięcia wdrożenia

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Dokument / proces został zatwierdzony przez właściwą osobę.	☐
2	Osoby objęte zmianą zostały poinformowane lub wdrożone.	☐
3	Rozwiązanie zostało użyte co najmniej raz albo przetestowane na scenariuszu.	☐
4	Wykryte problemy zostały poprawione lub zapisane jako otwarte ryzyko.	☐
5	Wyznaczono właściciela utrzymania i datę przeglądu.	☐

ZAŁĄCZNIK 7. Karta przekazania do eksperta

Identyfikator zgłoszenia: _____

Mentor / osoba przekazująca: _____

Ekspert: _____

Termin: _____

Jedno pytanie do rozstrzygnięcia: _____

Kontekst niezbędny do odpowiedzi: _____

Co zostało już sprawdzone: _____

Oczekiwany produkt: _____

Ryzyko / pilność: _____

Materiały i zakres dostępu: _____

Elementy zanonimizowane / usunięte: _____

Odpowiedź eksperta	Treść
Rekomendacja	
Podstawa / założenia	
Ograniczenia	
Dalsza konsultacja potrzebna?	

Potwierdzenie przyjęcia przez eksperta: _____

Data odpowiedzi: _____

Przekazano NGO / mentorowi:

ZAŁĄCZNIK 8. Karta zamknięcia i ewaluacji

Identyfikator ścieżki: _____

Data otwarcia: _____

Data zamknięcia: _____

Prowadzący: _____

Cel początkowy: _____

Co zostało wykonane: _____

Co zostało wdrożone: _____

Co pozostało otwarte: _____

Najważniejsze ryzyko: _____

Właściciel dalszych działań: _____

Data kolejnego przeglądu: _____

Pytanie dla NGO	1	2	3	4	5	Nie dotyczy
Wsparcie było użyteczne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zadania były wykonalne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Komunikacja była jasna	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Czułem/am się bezpiecznie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wiem, co robić dalej	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Co było najbardziej pomocne:

Co należy uprościć lub zmienić: _____

Zgoda na kontakt follow-up w terminie: _____

ZAŁĄCZNIK 9. Szablon raportu kwartalnego

Kwartał: _____

Osoba sporządzająca: _____

Data: _____

Zmiany w dostępności zespołu: _____

Miernik	Wynik kwartału	Narastająco	Komentarz

Wnioski

Najczęstsze potrzeby NGO: _____

Największe blokady wdrożenia: _____

Obciążenie zespołu i potrzeby superwizyjne:

Ryzyka / incydenty / działania naprawcze: _____

Nowe narzędzia do e-Pakietu:

Zmiany do Standardów: _____

Funkcje / poprawki do Mentor+: _____

Rekomendacje dla Federacji i outreach: _____

Decyzje na kolejny kwartał: _____

ZAŁĄCZNIK 10. Rejestr wersji i zmian

Wersja	Data	Podstawa zmiany	Najważniejsze zmiany	Zatwierdził/a
1.0	2026	Wniosek NOWEFIO + diagnoza materiałów ankietowych	Pierwszy kompletny model operacyjny do pilotażu.	
1.1		Wyniki pilotażu 30/60/90 dni		

Minimalny przegląd wersji

Nr	Punkt kontrolny	Tak
1	Czy definicje organizacji, osoby, konsultacji, ścieżki i produktu są stosowane jednolicie?	☐
2	Czy czasy reakcji i limity obciążenia są realne?	☐
3	Czy formularze zbierają tylko dane potrzebne?	☐
4	Czy NGO rozumie granice i własną odpowiedzialność za wdrożenie?	☐
5	Czy ścieżki 0-4 odpowiadają rzeczywistym potrzebom?	☐
6	Czy produkty są proporcjonalne do skali NGO?	☐
7	Czy zdarzenia bezpieczeństwa i skargi prowadzą do zmian systemowych?	☐
8	Czy opis Mentor+ odpowiada funkcjom faktycznie dostępnym?	☐
9	Czy wskaźniki można policzyć bez podwójnego liczenia organizacji?	☐

Źródła i powiązane produkty

Model został opracowany na podstawie opisu Działania 2 we wniosku NOWEFIO 2026, przekazanych materiałów diagnostycznych oraz produktów programu PLUS Help NGO. Przy wdrożeniu należy korzystać z aktualnych wersji dokumentów i sprawdzić, czy funkcje Mentor+ są rzeczywiście dostępne.

Źródło / produkt	Zastosowanie w modelu
Wniosek o dofinansowanie projektu PLUS Help NGO - NOWEFIO 2026	cel, harmonogram, zespół, rezultaty, ryzyka i powiązania działań
Diagnoza praktyk organizacji pomocowych PLUS Help NGO 2026	problemy, priorytety usług, ograniczenia metodologiczne i reguły liczenia
Pakiet Modelowych Polityk Organizacyjnych NGO Pomocowych	etyka, współpraca, bezpieczeństwo, poufność i eskalacja
Standardy współpracy specjalistów pomocowych z organizacjami pozarządowymi	zasady pracy eksperta, kompetencje, dokumentacja, superwizja i jakość
e-Pakiet Instytucjonalny dla NGO	narzędzia wdrożeniowe i materiały poziomu 0
Mentor Plus NGO	obsługa przepływu spraw, zadań, materiałów, przypomnień i raportów - zgodnie z faktycznie wdrożonym zakresem

Adresy publiczne

- Pakiet dla NGO: <https://prawodoporady.pl/pakiet-dla-ngo/>
- e-Pakiet Instytucjonalny: <https://prawodoporady.pl/wp-content/uploads/2026/05/Pakiet-Instytucjonalny-dla-NGO.pdf>
- Standardy współpracy:
<https://prawodoporady.pl/wp-content/uploads/2026/07/Opracowanie-2026.pdf>

Decyzja wdrożeniowa: Model 1.0 można uruchomić bez oczekiwania na pełną automatyzację. Warunkiem jest wspólna ewidencja, jedna osoba odpowiedzialna za sprawę, bezpieczny kanał, jasny produkt i follow-up. Mentor+ powinien upraszczać ten proces, a nie tworzyć nową warstwę obowiązków.