СОДЕРЖАНИЕ

[Общие положения 3](#_Toc65060550)

[Основные понятия и определения 4](#_Toc65060551)

[Раздел 1. Нормативно-правовые основы организации добровольческой деятиельности 11](#_Toc65060552)

[Раздел 2. Структура управления волонтерской организацией 16](#_Toc65060553)

[Раздел 3. Стандарт работы организатора волонтерской деятельности в управлении добровольческой командой 17](#_Toc65060554)

[3.1. Роль волонтеров в реализации социально значимых инициатив 18](#_Toc65060555)

[3.2. Функции волонтеров 20](#_Toc65060556)

[3.3 . Привлечение и отбор волонтеров 23](#_Toc65060557)

[3.4. Особенности регистрации волонтеров и учёта их деятельности 26](#_Toc65060558)

[3.5. Мотивация добровольцев. Система поощрений за волонтерскую деятельность 28](#_Toc65060559)

[3.6. Поддержка волонтеров и управление ими 30](#_Toc65060560)

[3.7. Развитие волонтеров 35](#_Toc65060561)

[Раздел 4. Стандарт работы организатора волонтеров в управлении добровольческим объединением 37](#_Toc65060562)

[4.1. Создание и регистрация добровольческого объединения 37](#_Toc65060563)

[4.2. Планирование и реализация добровольческих инициатив 40](#_Toc65060564)

[4.3. Привлечение ресурсов 44](#_Toc65060565)

[4.4. Продвижение добровольческой организации и ее проектов 48](#_Toc65060566)

[4.5. Формирование партнерской сети 51](#_Toc65060567)

[4.6. Партнерство Ассоциации волонтерских центров 54](#_Toc65060568)

[Список использованной литературы 57](#_Toc65060569)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 59](#_Toc65060570)

Настоящие стандарты работы адаптированы и составлены на основе материалов Ассоциации волонтерских центров в помощь начинающим и действующим руководителям добровольческих организаций, волонтерских проектов, координаторам добровольческих групп, другим заинтересованным лицам.

В издании содержатся ответы на актуальные вопросы волонтёрского менеджмента: как должна выглядеть структура волонтёрской (добровольческой) организации; как осуществляется привлечение, набор и отбор волонтёров; как необходимо их регистрировать и учитывать их деятельность; как поощрять наиболее активных и как осуществлять межведомственное взаимодействие в рамках реализации волонтёрских (добровольческих) программ и проектов.

В приложениях приводятся образцы нормативно-правовой документации, регламентирующей осуществление данной деятельности в организациях и учреждениях.

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Добровольческое движение стало одним из феноменов общественной жизни России XXI века. Стремление помогать ближнему заложено в человеческой природе, и мировая и отечественная история демонстрируют образцы альтруизма, бескорыстия и гуманизма. На протяжении многих веков люди поддерживают нуждающихся, приходят на выручку страждущим, включены в решение государственных задач и социальных проблем. Однако именно на современном этапе добровольческие идеалы приобретают вид поведенческой и моральной нормы.

На сегодня можно заключить, что волонтерские ценности проникли во все сферы жизни и все общественные институты. Без добровольческого труда не обходится ни одна социально значимая инициатива. Растет и развивается добровольческое сообщество. И сейчас важно обеспечить волонтерских лидеров доступом к совокупному опыту коллег и предшественников, позволить им не тратить время на пробы и промахи, а двигаться вперед и двигать за собой отечественное добровольчество.

Стандарты содержат социологический, компетентностный портрет и квалификационную характеристику современного российского лидера добровольческого движения, его права, обязанности и ответственность, обзор нормативной базы в сфере волонтерства, рекомендации в области управления командой волонтеров и волонтерской организацией.

Стандарты реализованы в качестве универсального инструмента и носит обобщенный характер. В целях более полного учета специфики конкретных форм волонтерства следует дополнять его методическими документами, изданными для профильных волонтерских инициатив. Указанные материалы расположены в библиотеке Онлайн-университета социальных наук <https://edu.dobro.ru>.

**ОСНОВНЫЕ** **ПОНЯТИЯ** **И** **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В наши дни **волонтёрство** **(добровольчество)** в России может стать одним из наиболее эффективных практик социального служения[[1]](#footnote-1), к которой могут привлекаться люди независимо от возраста, пола, образования, рода занятий. Не случайно многие государственные образовательные учреждения, бизнес-структуры, некоммерческие организации (далее – НКО) и пр. не только заинтересованы в привлечении добровольных помощников для решения задач местного сообщества, но нередко сами являются организаторами волонтёрских мероприятий и акций.

Первоначально «волонтёрами» называли исключительно солдат-добровольцев из европейских стран: [Франции,](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%8F) [Англии](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D1%8F) и [Германии,](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%B5%D1%80%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F) которые участвовали в военных действиях ради славы и наживы. Таким образом, некогда слово «волонтёр» могло иметь как *возвышенный* *оттенок* *значения* (нередко благодаря добровольцам удавалось одерживать славные победы над врагом!), так и [*резко* *негативный*](https://ru.wiktionary.org/wiki/%D0%BF%D0%B5%D0%B9%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9) *оттенок* (всем известно, как вели себя солдаты, наградой которых была одна только военная добыча!).

Однако в настоящее время ситуация изменилась, и нередко именно благодаря помощи волонтёров оказывается возможным *успешное* *и* *эффективное* *проведение* *социально* *значимых* *акций* *и* *мероприятий* *на* *городском,* *региональном,* *всероссийском* *и* *даже* *международном* *уровнях*.

Причин тому множество:

Во-первых, существуют волонтёрские организации либо организации, решающие волонтёрские задачи, и потому без добровольных помощников, как из числа штатных сотрудников, так и из числа привлечённых лиц не обойтись. Более того, участие волонтёров поможет привлечь дополнительное финансирование, а также установить новые партнёрские отношения (например, устройство студентов на практику в некоммерческую организацию, где они могут на практике реализовать свои инициативы, оттачивая свои компетенции, с одной стороны, и оказывая реальную социальную помощь местному сообществу, с другой).

Во-вторых, привлечение волонтёров может быть оценено как «модное» веяние, особенно на фоне успешного проведения мероприятия с участием добровольцев не только на региональном, но и на федеральном и международном уровнях.

В-третьих, благодаря взаимодействию с волонтёрами у организации складывается определённая репутация, имидж, благодаря которому решается вопрос престижа компании, её конкурентоспособности на рынке оказываемых услуг.

Наконец, в организациях выделяются специальные средства на развитие социальной сферы (широко известно понятие «социальная ответственность бизнеса»), на соответствующую работу с сотрудниками компаний. В данную сферу входит и волонтёрство как направление, отвечающее проблемам местного сообщества и решающее задачи сплочения трудового коллектива в рамках осуществления социально полезной деятельности, а не просто в рамках тренингов по командообразованию. Данная деятельность направлена не только на улучшение психологического климата внутри организации, но и на помощь конкретным людям за её пределами. Таким образом, получается, что организация не замыкается сама на себе и собственных интересах, а ещё и начинает учитывать интересы других.

В связи с отсутствием единого для всех понимания термина «***волонтёрская*** ***(добровольческая)*** ***деятельность***», мы сочли необходимым дать его определение и развести его содержание с такими близкими, но не тождественными понятиями, как ***благотворительность*** и ***спонсорство***.

Под **волонтёрской** (**добровольческой**) **деятельностью** мы понимаем одну из форм социального служения, осуществляемую по свободному волеизъявлению граждан, направленную на бескорыстное оказание социально значимых услуг на региональном, федеральном или международном уровнях, способствующую личностному росту и профессиональной самореализации выполняющих эту деятельность граждан.

**Что такое**

**волонтёрство**

**(добровольчество)?**

Граждане, участвующие в такой деятельности, именуются «***волонтёры***» или «***добровольцы***».

За исключением уже сложившихся понятий «волонтёры Олимпийских или Паралимпийских Игр» [4] и некоторых других (см., например, [3]), лексемы «доброволец» и «волонтёр» и их производные мы предлагаем рассматривать как *полные* *синонимы*, поскольку первое слово имеет исконно русское происхождение, а второе – это заимствование из французского с тем же значением.

***Специфика*** такой ***деятельности***, как **волонтёрство** **(добровольчество)**, может быть также описана с помощью выявления и сведения воедино следующих, наиболее важных, на наш взгляд, *составляющих* *данного* *феномена*:

- добровольное, без принуждения участие сотрудников/представителей организации (очевидно, что их количество не ограничено и зависит от их собственного выбора) в социально значимой деятельности;

- использование ими своего свободного времени и применение личных качеств и профессиональных компетенций;

- осуществление безвозмездной деятельности в интересах благополучателя, будь то отдельного человека, группы лиц, жителей населённого пункта, муниципалитета, региона или страны.

Заметим здесь же, что термин «*волонтёрство*» **неправомочно** **смешивать** с понятиями «*общественная* *деятельность*», «*благотворительность*» и «*спонсорство*».

Начнём с того, что далеко не одно и то же – ***волонтёрство*** (***добровольчество***) и традиционно понимаемая ***общественно*** ***значимая*** ***деятельность***, в которую нередко вовлекаются дети и молодёжь.

В обоих случаях волонтеры участвуют в решении проблем местного сообщества путем реализации социально значимых проектов и участвуя в соответствующих акциях или делах.

Различие данных видов деятельности в данном случае обусловлено *особенностями* её *выполнения*. Если работа (хотя бы частично) осуществляется на добровольных началах, т. е. участники откликаются на призыв организаторов: «Кто хочет и может помочь?», то речь идёт о ***волонтёрстве*** (***добровольчестве***). А если участники назначаются (при этом их не спрашивают, хотят они или нет) или их привлекают за денежное вознаграждение, тогда это уже ***общественно*** ***значимая*** ***деятельность***.

Следующие 2 группы понятий, которые нужно развести, это «***волонтёрство*** - ***благотворительность***» и «***волонтёрство*** - ***спонсорство***». Иногда представители СМИ или обыватели путают эти понятия, что способствует неверному пониманию в общественном сознании роли волонтёров, которое колеблется от «предоставления бесплатной рабочей силы» до «оказания благотворительным фондом материальной помощи отдельным гражданам, организациям или территориям».

***Благотворительность*** – «добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки» (определение взято из ст. 1 Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» [1]), в то же время ***спонсором*** может считаться «лицо, предоставившее средства или обеспечившее предоставление средств для организации или проведения спортивного, культурного или любого иного мероприятия, создания или трансляции теле- или радио­передачи, либо создания или использования иного результата творческой деятельности» (ст. 3 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» [2]).

Здесь же необходимо прояснить значение и таких терминов, как «благополучатель» и «благотворитель».

В ст. 5 № 135-ФЗ от 11.08.1995 «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» отмечается, что ***благополучатели*** – «лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев» [1], тогда как ***благотворители*** – «лица, осуществляющие благотворительные пожертвования, в формах:

- бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передачи в собственность имущества, в том числе денежных средств и (или) объектов интеллектуальной собственности;

- бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) наделения правами владения, пользования и распоряжения любыми объектами права собственности;

- бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) выполнения работ, предоставления услуг».

Иными словами, основной отличительной особенностью ***спонсорства*** является *предоставление* *финансовой* *поддержки* (при этом не важно, на что пойдут эти средства), тогда как ***благотворитель*** оказывает *любые* *виды* *помощи*. Однако перечень таких адресатов достаточно **ограничен**! (См. ст. 2 Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» [1]). Этим они и отличаются от ***волонтёрства***.

Следующее, на что хотелось бы обратить внимание при анализе феномена «волонтёрство (добровольчество)»: волонтёрская деятельность имеет набор **базовых** **характеристик**.

В первую очередь к ним относятся: ***задачи*** ***добровольчества*** ***как*** ***социально*** ***значимой*** ***деятельности***; ***направления*** ***и*** ***формы*** ***добровольческой*** ***работы***, а также ***имидж*** ***волонтёрской*** ***организации***.

**Основными** **задачами** **добровольчества** традиционно считаются:

- вовлечение социально активных граждан нашей страны в социальную практику и её информирование о потенциальных возможностях развития;

- предоставление возможности им проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание со стороны общества или государства;

- развитие созидательной активности граждан;

- интеграция людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в жизнь общества.

К **прикладным** **задачам** относятся:

- сохранение профессиональных навыков, знаний и компетенций граждан после получения профессионального образования в период временного отсутствия работы, занятости;

- обучение граждан новым трудовым навыкам и стимулирование профессиональной ориентации;

- получение навыков самореализации и самоорганизации для решения социальных задач;

- замещение асоциального поведения социальным;

- гуманистическое и патриотическое воспитание;

- обеспечение определенного временного формата занятости граждан (замещающего обычные общественные работы) в период социально-экономического кризиса;

- формирование кадрового резерва страны.

Существует достаточно большой перечень **видов** **волонтёрской** **деятельности**:

* пропаганда ценностей здорового жизни и массового спорта;
* социальное патронирование детских домов и пожилых людей;
* муниципальное управление (работа в местных муниципалитетах);
* медицинская помощь (например, службы милосердия в больницах);
* работа с людьми, имеющими инвалидность;
* педагогическое сопровождение (поддержка детей и подростков);
* социально-психологическая и юридическая поддержка;
* защита окружающей среды;
* спортивная, туристическая и военная подготовка;
* творческое развитие населения (организация творческих мероприятий, конкурсов, праздников);
* организация свободного времени детей, подростков и молодёжи;
* трудовая помощь (трудовые лагеря и бригады), помощь в реставрационных работах, ликвидация последствий катастроф и стихийных бедствий;
* поиск пропавших без вести людей;
* восстановление и уход за историческими памятниками культуры, памятными местами и т.п. (например, воинскими захоронениями погибших в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.);
* экскурсионная деятельность;
* ремесленные мастерские (помощь в возрождении традиционных ремесел);
* информационное обеспечение
* и т.д.

*(Из данного списка любой человек, группа единомышленников или организация всегда вправе выбрать для себя одно или несколько наиболее интересных видов волонтёрской деятельности и затем заниматься ими).*

Заметим, что добровольчество может осуществляться в **2** **формах**: **разово** (например, концерт для ветеранов ко Дню Победы в Доме-интернате для престарелых и инвалидов) или **регулярно**, **на** **системной** **основе** (например, ежемесячные волонтёрские уроки по здоровому образу жизни в школе).

Хотелось бы здесь же рассмотреть и такой важный для волонтёрской организации вопрос, как **построение** **имиджа** **волонтёрской** **организации**.

Для успешного осуществления деятельности по указанным направлениям волонтёрская организация должна разработать ***свой*** ***оригинальный*** ***имидж*** (в переводе с английского – «образ», «изображение», «отражение») – совокупность представлений, которые должны ясно свидетельствовать о целях и задачах волонтёров, чётко отражать характер их деятельности и нести яркую, эмоциональную, позитивную нагрузку.

Представление об имидже волонтёрских (добровольческих) организаций формируется как путём организации и проведения конкретных мероприятий и акций, направленных на решение проблем местного сообщества, так и в ходе участия в таких мероприятиях.

Имидж добровольческой организации должен ***включать*** ***в*** ***себя***:

* ***миссию* *деятельности*** – ожидаемый результат совместных усилий, направленность волонтёрской организации, её ценностные ориентации, декларируемые принципы;
* ***общественное* *мнение*** – то впечатление, которое деятельность этой организации производит на членов местного сообщества, оценочные суждения, вызываемые данной деятельностью;
* ***бренд*** – внешние узнаваемые символы и атрибуты деятельности добровольческой организации, отражающие её стиль и характерные особенности;
* ***внутреннюю* *культуру*** – стиль межличностных отношений, эмоционально-психологический климат, принятые формы взаимоотношений среди участников деятельности данной организации;
* ***организационную* *культуру*** – взаимоотношения, установившиеся между организаторами и участниками деятельности, а также степень общей организованности, трудовая дисциплина, порядок и системность в волонтёрской организации.

Возможно также проведение презентации успешных практик и достижений в сфере организации детского и молодёжного добровольчества (например, конкурсов «Волонтёр месяца/года» или ежегодных Межрегиональных фестивалей волонтёрских молодёжных инициатив субъекта РФ).

Особую значимость в последние годы приобретает социально значимая деятельность тех ***учреждений***, на базе которых создаются или уже функционируют различные волонтёрские организации (объединения).

Каждый из видов волонтёрских организаций имеет свою специфику, в соответствии с которой и определяется его наименование: дружина, группа, отряд, центр, движение и т. п.

Ниже мы предлагаем **примерную** **классификацию** **добровольческих** **объединений** (на примере волонтёрских группы, отряда, центра, движения, действующих ***на*** ***базе*** ***образовательных организаций***):

*- волонтёрская* *группа* (*звено*) – это небольшая группа единомышленников внутри класса/учебной группы, действующая в рамках 1–2 направлений волонтёрской деятельности;

*- волонтёрский* *отряд* – объединение нескольких волонтёрских групп внутри школы/СПО/вуза, что позволяет осуществлять более масштабную, совместную реализацию нескольких направлений добровольческих инициатив;

*- волонтёрский* *центр* (*движение*) – действующее объединение волонтёров, которое позволяет, с одной стороны, координировать деятельность волонтёрских отрядов на базе школы (гимназии, лицея), СПО или вуза и, с другой стороны, осуществлять их взаимодействие с государственными и негосударственными структурами, НКО, иными волонтёрскими организациями и т.д.

Далее мы рассмотрим ***другие*** ***методические*** ***моменты***, которые могли бы помочь руководителям государственных учреждений, социально ориентированных НКО и других учреждений организовать их работу с волонтёрами (добровольцами). В данном пособии мы остановимся только на некоторых из них, чтобы наметить основную структуру предстоящей организационной деятельности. Для более подробного ознакомления с рядом вопросов, не рассмотренных в данном пособии (например, вопросы взаимодействия с волонтёрами во время мероприятия, решение кризисных ситуаций, методы борьбы с эмоциональном «выгоранием» и т.п.), рекомендуем обратиться на сайт Ассоциации волонтёрских центров, где в разделе «Образовательная и экспертно-методическая работа» (Академия волонтёрских центров / Образовательная и экспертно-методическая работа // [http://авц.рф/academy/)](http://Ð°Ð²Ñƒ.Ñ•Ñ—/academy/).

**Раздел 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Сфера добровольчества — особая область со своими правоотношениями, обладающая объемным нормативным регулированием. В Российской Федерации основой для осуществления добровольческой деятельности служат Конституция Российской Федерации, федеральные законы и подзаконные нормативные правовые акты: указы, постановления, распоряжения, приказы, методические рекомендации, инструктивные письма. На региональном уровне добровольчество регламентируют областные (краевые, республиканские, окружные) законы и нормативные документы органов исполнительной власти субъектов РФ, на местном уровне — акты органов местного самоуправления.

**1.1. Основные международные документы в сфере добровольческого движения**

Наиболее значимыми международными нормативно-правовыми актами в области волонтерской деятельности, ратифицированными Российской Федерацией, выступают:

- Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.), которая закрепляет право человека на ответственность перед обществом;

- Всеобщая декларация волонтеров (принята на ХI Всемирной Конференции Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) 14 сентября 1990 г. в Париже), определяющая смысл и цели, основные принципы волонтерского движения;

- Всеобщая декларация добровольчества (провозглашена на XVI Всемирной Конференции Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) в 2001 г. в Амстердаме), главный тезис которой гласит: «Все люди в мире должны иметь право добровольно посвящать свое время, талант, энергию другим людям или своим сообществам посредством индивидуальных или коллективных действий, не ожидая финансового вознаграждения».

**1.2. Федеральное регулирование волонтерской деятельности**

Конституция Российской Федерации.

Прежде всего, нормативный фундамент добровольчества составляет Конституция Российской Федерации, в ст. 2, 17, 45 закрепляющая права и свободы человека, в том числе и право на добровольческие инициативы, а также ст. 30, охраняющая свободу создания и деятельности общественных организаций, в составе которых реализуются добровольческие практики. Кроме того, с 1 июля 2020 года в ст. 114 Конституции Российской Федерации в перечне полномочий Правительства России принятыми поправками зафиксированы обязательства по осуществлению мер поддержки добровольческой деятельности, что позволяет организатору волонтеров рассчитывать на содействие государства в воплощении социально значимых начинаний.

**Специфическое регулирование добровольческой деятельности.** К сожалению, на государственном уровне *единой* *нормативной* *базы* *по* *волонтёрству* *не* *разработано*.

Как результат, действующие добровольческие организации пользуются самыми разными федеральными или региональными нормативно-правовыми документами, в числе которых – законы, уже упомянутые нами в начале пособия (Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» [1] и Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» [2]).

Данный закон дополнен подзаконными актами: Постановлением Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. № 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, и Постановлением Правительства РФ от 17 августа 2019 г. № 1067 «О единой информационной системе в сфере развития добровольчества (волонтерства)», которые определяют требования к процессу взаимодействия между властью и субъектами волонтерства, а также устанавливают правила функционирования единой информационной системы в сфере развития добровольчества, требования к ее технологическим и лингвистическим средствам, в том числе к обеспечению автоматизации процессов сбора и обработки информации в указанной системе, а также правила информационного взаимодействия ЕИС с иными информационными системами.

Еще одним ключевым документом в специфическом нормативном обеспечении волонтерской деятельности служит Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р), в которой поддержка добровольческой деятельности населения отнесена к числу приоритетных направлений социальной и молодежной политики. В Концепции обозначены и очерчены основные направления волонтерской деятельности.

Концепция описывает подробный комплекс мер, необходимых для продвижения добровольческих идей, который нашел свое воплощение в Плане мероприятий по реализации Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года, утвержденном заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Т.А. Голиковой 20 июня 2019 года № 5486п – П44. План содержит 95 пунктов и затрагивает все сферы развития волонтерства и все вовлеченные в процесс стороны. Для организатора волонтеров Концепция и план ее мероприятий могут служить источником актуальных смыслов в формировании стратегии развития добровольческой организации, а также опорой в разработке и обосновании значимости социальных проектов.

В качестве значимого события в развитии федерального законодательства в сфере добровольчества стоит отметить указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 о Национальных целях развития Российской Федерации, где тема волонтерства была определена в качестве национального приоритета в развитии государства.

**1.3. Отраслевые законодательные и нормативные акты**

В Российской Федерации добровольческое движение развивается по отраслевому признаку, вследствие чего значительную роль в нормативно-правовой базе волонтерства играет отраслевое законодательство.

В некоторых направлениях добровольческого движения специфика участия волонтеров в реализации соответствующей деятельности закреплена в профильных законах, регламентирующих сферу в целом, в отдельных – нормируется специальными правовыми актами, ряд направлений не имеет отраслевого регулирования. В части министерств и ведомств законодательные акты сопровождаются детальными методическими рекомендациями и программными разработками.

**Рассмотрим отраслевые документы применительно к направлениям добровольческой деятельности в сфере культуры:**

Волонтерство в сфере культуры.В области культурного волонтерства законодательно урегулировано участие волонтеров в сохранении объектов культурного наследия, которое осуществляется в соответствии со ст. 45 Федерального закона от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2019 г. № 1828 «Об особенностях участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, или выявленных объектов культурного наследия». Законодательный и подзаконный акты устанавливают порядок привлечения волонтеров к памятникоохранной деятельности, а также перечень видов работ, которые могут выполнять добровольцы в ее ходе. Опираясь на данные документы, организатор волонтеров сможет спланировать добровольческую инициативу в области волонтерства наследия с учетом границ правового поля.

Минкультуры России разработаны и введены в действие письмом от 31 мая 2018 г. №8645-01.1-49@-АЖ Методические рекомендации по организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных (муниципальных) учреждениях культуры, которые дадут добровольческому лидеру представление об условиях сотрудничества с такими организациями.

Кроме того, область культурного волонтерства попадает в юридическое поле программы «Волонтеры культуры» федерального проекта «Творческие люди» национального проекта «Культура» и государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 317.

Указанные программные акты отражают перспективы развития сферы культурного волонтерства и дают возможность определить пути включения в происходящие в ней процессы.

В качестве примера нормативно-правовых документов, успешно регулирующих волонтёрское движение **в** **различных** (но далеко не во всех!) **регионах** **России**, можно назвать следующие:

Закон Ростовской области от 27.06.2012 № 895-ЗС «О поддержке добровольческой деятельности в Ростовской области»[6],

Закон Тверской области от 06.07.2015 №57-ЗО «О государственной молодёжной политике в Тверской области» [7],

Постановление администрации Тамбовской области от 26.11.2010 № 1386 «О развитии добровольческой деятельности в Тамбовской области» [8],

Постановление Правительства Ярославской области «О добровольческой (волонтёрской) деятельности» от 09.06.2011 №424-п [9],

Приказ председателя Комитета по делам молодёжи Тверской области № 187 от 28.10.2015 «О порядке выдачи личных книжек волонтёров в Тверской области» [11] и т.п.

Имеются также немногочисленные прецеденты, когда деятельность волонтёров регулируется **на** **муниципальном** **уровне**: например, с 2010 года действует Положение о волонтёрах и волонтёрской деятельности в Великом Новгороде [12], а в 2012 году было принято Положение о волонтёрах и волонтёрской деятельности в МО «Город Мирный» Республики Саха (Якутия) [13].

Существует **перечень** **данных** **документов**, среди которых ***самыми*** ***распространенными*** являются:

• **Положение** о волонтёрской организации (например, центре).

• **Должностные** **обязанности** руководителя данной организации.

• **Соглашение** о сотрудничестве со сторонним учреждением или организацией.

• **Заявление** волонтёра о принятии его в волонтёрскую организацию.

• **Согласие** на это родителей или законных представителей (если волонтёр является несовершеннолетним).

• **Заявление** волонтёра на выдачу волонтёрской книжки и согласие этого волонтёра или его родителей/законных представителей (если волонтёр является несовершеннолетним) на обработку персональных данных).

Возможны и ***другие*** ***документы*** – в зависимости как от целей и задач организации, так и решения руководящих и учредительных органов.

Наиболее же развитой нормативной базой по добровольчеству обладают **государственные** **организации**, из числа которых в первую очередь речь идет об ***образовательных*** ***учреждениях***: школах, вузах и СПО.

В Приложениях в качестве примера мы приводим некоторые образцы нормативно-правовой документации, которые рекомендованы нами для использования в деятельности той или иной волонтёрской организации.

# Раздел 2. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Структуру управления волонтёрской организацией можно представить в виде следующей схемы (см. Рисунок 1). Это распространённый вид, но не единственно возможный. Согласно данной схеме, у руководителя обязательно есть помощники из штатного персонала организации, которые руководят волонтёрским активом. А волонтёрский актив в свою очередь при необходимости берёт на себя руководство волонтёрской группой (не более 10 человек) на конкретном мероприятии (см. Рисунок 2).

Так как объём внимания человека ограничивается 7 (+/- 2) объектами, лидеров групп не должно быть больше этого количества. В противном случае возможны трудности в управлении и оперативном реагировании на изменение окружающей обстановки на мероприятии.

Необходимо понимать, что волонтёрский актив (в отличие от штатных сотрудников) – это динамичная группа, так как у волонтёров могут возникнуть другие дела, они могут закончить учиться, уехать в другой город или устроиться на работу и т.п. В любом случае, у них могут поменяться жизненные приоритеты – и тогда они будут вынуждены либо посвящать добровольческой деятельности меньше времени, либо не заниматься ей вовсе. При этом к волонтёрскому активу не обязательно относятся люди, обладающие лидерскими качествами.

***Рисунок******1.******Пример******схемы******управления******волонтёрской******организацией***

**Руководитель**

**волонтерской организации**

**Помощник руководителя 1**

**Помощник руководителя 2**

**Волонтерский актив из числа штатного персонала**

**Волонтеры, привлекаемые по мере необходимости**

***Рисунок******2.******Пример******схемы******управления******волонтёрской******организацией******в******ситуации******проведения******мероприятия***

**Руководитель**

**волонтерской организации**

**Помощник руководителя 1**

**Помощник руководителя 2**

**Лидер волонтерской группы 1 (волонтерский актив)**

**Лидер волонтерской группы N (волонтерский актив)**

**Волонтеры группы 1 (на мероприятии)**

**Волонтеры группы 2**

**(на мероприятии)**

**Волонтеры группы N**

**(на мероприятии)**

**Лидер волонтерской группы 2 (волонтерский актив)**

**РАЗДЕЛ 3. СТАНДАРТ РАБОТЫ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ КОМАНДОЙ**

Одним из основных блоков организационно-управленческой деятельности организатора волонтеров является волонтерский менеджмент, включающий построение добровольческой команды и регулирование ее работы в интересах благополучателя / получателя помощи волонтеров.

Такая деятельность подразумевает реализацию нескольких укрупненных процессов:

* планирование деятельности волонтеров;
* привлечение волонтеров;
* отбор волонтеров (при необходимости);
* подготовку волонтеров;
* управление волонтерами;
* развитие волонтеров;
* мотивацию волонтеров и признание их заслуг.
	1. **Роль волонтеров в реализации социально значимых инициатив**

Волонтеры выступают движущей силой и душой социально значимой деятельности. Несмотря на то, что Россия провозглашена социальным государством и внутренняя политика страны ориентирована на прорывное научно-технологическое и социально-экономическое развитие Российской Федерации, увеличение численности ее населения, повышение уровня жизни граждан, создание комфортных условий для их проживания, а также условий и возможностей для самореализации и раскрытия таланта каждого человека[[2]](#footnote-2), в настоящий момент в российской действительности остается достаточно болевых точек, не обеспеченных государственным вниманием и финансированием. Вместе с тем, в России, как и в любой стране мира, существует ряд вызовов и проблем, справляться с которыми эффективней вместе и сообща, а также вопросов, требующих индивидуального и гибкого подхода, нехарактерного для стандартизированных государственных услуг. В решение таких задач включается гражданское общество, инициативы которого воплощаются в жизнь энергией и неравнодушием добровольцев.

Волонтеры задействованы в разнообразных отраслях и сферах деятельности, таких как образование, здравоохранение, культура, социальная поддержка и социальное обслуживание населения, физическая культура и спорт, туризм, информационное обеспечение, охрана окружающей среды, предупреждение и ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций, благоустройство территорий, общественная безопасность и другие. Добровольческая деятельность постоянно диверсифицируется и охватывает с каждым днем все больше разнообразных областей, соответствуя запросам времени, потребностям общества и официальных структур. Волонтеры создают атмосферу радушия и гостеприимства на крупнейших спортивных и культурных событиях, дарят заботу и человеческое участие людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, сдают кровь и костный мозг, разделяют тяготы профессии с медицинским персоналом, своими руками очищают планету от мусора и спасают перелетных птиц, ищут пропавших, тушат пожары, разбирают руины и завалы, ведут кружки, анализируют с пожилыми людьми юридические и финансовые хитросплетения, гуляют с детьми с инвалидностью и ставят с ними восхитительные спектакли, ухаживают за ветеранами и благоустраивают братские могилы, восстанавливают ветхие церкви и реставрируют исторические здания, учат здоровому образу жизни и противостоят влиянию психоактивных веществ.

При этом волонтеры не являются простыми исполнителями чужих идей, а привносят в них часть собственной культуры и мировоззрения. И в каждом добром деле остается отпечаток его творца — человека с добрым сердцем, чей внутренний мир требует делить благополучие с теми, кто менее твердо стоит на ногах или просто нуждается в помощи.

Обобщенно можно выделить несколько эффектов, достигаемых за счет привлечения волонтеров к социально значимой деятельности.

* Во-первых, добровольность и инициативность волонтерского труда порождает иное его качество, вследствие чего некоторые трудовые функции, такие как, например, создание особой атмосферы мероприятия или оказание дружеской поддержки, целесообразно поручать именно добровольцам.
* Во-вторых, волонтеры представляют собой экономический ресурс. Ввиду безвозмездности волонтерского труда значительно понижаются расходы на персонал, и организация получает возможность добиваться своих целей в условиях финансового дефицита. Однако добровольческой помощью не стоит злоупотреблять, недопустимо подменять работу оплачиваемого персонала, принуждать к низко квалифицированному труду, например, уборке помещений, переносу тяжелых предметов. Также, некорректно использовать волонтеров для заполнения мест в пустом зрительном зале, создания с их помощью иллюзии востребованности мероприятий, проектов и программ
* В-третьих, участие волонтеров в решении каких-либо проблем и задач способствует распространению соответствующих идей в обществе. Организация получает возможность привлечь внимание к вопросам, которыми она занимается, в силу того, что добровольцы становятся носителями ее философии и с разным уровнем осознанности продвигают ее ценности в своей социальной среде.
* В-четвертых, энтузиазм волонтеров способен повлиять на мотивацию к труду штатного персонала и повысить уровень его вовлеченности.

Добровольчество — уникальный общественный феномен, и волонтеры — носители добровольческих ценностей — являются его проводниками в окружающем мире. Вступая на путь организации добровольческой деятельности, лидер волонтеров должен осознавать их ключевую роль в реализации волонтерских практик и социально значимых инициатив и понимать свою ответственность за корректную, качественную и последовательную работу с добровольцами, обеспечивающую баланс общественной пользы и соблюдения интересов волонтеров как драйверов созидательных изменений существующей действительности. Важно помнить, что выверенное взаимодействие с добровольцами способно не только обеспечивать стабильность волонтерского коллектива, но и позволяет достигать синергетического эффекта от мозаики личных вкладов в общее дело, и именно от организатора волонтеров зависит, насколько результативно он соберет эти пазлы и поможет каждому добровольцу реализоваться в волонтерской деятельности.

Прежде чем начать работу с волонтерами, организатор добровольцев должен определить основные параметры, в рамках которых он планирует ее выстроить: понять, какие функции и по какому графику будут выполнять волонтеры в ходе реализации добровольческой инициативы, на какой основе — постоянной, эпизодической или ситуативной они могут, и будут действовать, сколько необходимо волонтеров для успешного выполнения обозначенных задач, какими качествами, компетенциями и подготовкой должны обладать добровольцы, какие ресурсы и сервисы им потребуются, откуда возьмутся потенциальные добровольцы и как присоединятся к добровольческой активности, кто конкретно будет осуществлять поддержку и супервизию (метод профессиональной подготовки, который помогает росту в дальнейшей карьере) каждого волонтера. И первым шагом на этом пути становится разработка функционала волонтеров.

* 1. **Функции волонтеров**

Волонтеры способны осуществлять широчайший спектр разнообразных функций, так что отведенный им перечень обязанностей регулируется, в основном, спецификой и приоритетами социальной ниши, в которой реализуется добровольческая инициатива, компетенциями добровольца, доверием организатора волонтеров, его умением делегировать полномочия, управленческой удачей и мотивационным потенциалом.

Функции волонтеров можно классифицировать по нескольким признакам: характеру деятельности, в которой участвуют волонтеры, виду выполняемых ими работ, универсальности функционала, уровню необходимой подготовки. Так, волонтеры включаются как в основную уставную, так и в сопутствующую, текущую деятельность организатора добровольческой деятельности, добровольческой организации, заказчика волонтерских услуг, выполняют обязанности, требующие специальной подготовки и независящие от квалификации, осуществляют уникальные, характерные для единственного волонтерского направления функции или присущие многим из них, участвуют в решении задач различных профессиональных сфер.

Для того чтобы спроектировать список функций волонтеров для конкретной инициативы, можно воспользоваться простым алгоритмом:

**Шаг 1:** составить общий реестр стоящих перед организацией / проектом задач и видов деятельности, включая системные, ситуативные и потенциальные, ориентированные на развитие либо расширение перечня оказываемых услуг.

**Шаг 2:** во избежание дублирования и задвоения вычесть из него задачи, порученные в организации / проекте платному персоналу, а также убрать из списка функции, входящие в служебные обязанности должностных лиц / заказчика волонтерских услуг / организатора волонтерской деятельности.

**Шаг 3:** исключить из перечня полномочия, несовместимые с имиджем волонтерской деятельности.

**Шаг 4:** изъять или минимизировать обязанности, несущие угрозу жизни, здоровью и психологическому благополучию добровольца.

**Шаг 5:** удалить задачи, связанные с юридической, материальной и финансовой ответственностью, ответственностью за жизни и здоровье людей.

**Шаг 6:** получить искомый функционал и смоделировать на его основе функции добровольцев с учетом конкретных конечных результатов деятельности, количественных и качественных характеристик добровольческих работ.

При этом важно помнить, что некорректно использовать волонтеров для заполнения мест в пустом зрительном зале, выполнения декоративных и избыточных ролей, создания с их помощью постановочных сцен, иллюзии востребованности мероприятий, проектов и программ, а также привлекать волонтеров без побуждений с их стороны к неквалифицированному труду (уборке помещений, отходов, переносу грузов и др.).

Стоит понимать, что функции волонтеров — это обобщенные группы волонтерских позиций / волонтерских вакансий, каждая из которых перед привлечением волонтеров должна быть детально проработана. Организатору волонтеров необходимо представлять по отношению к каждой позиции цель и задачи деятельности, показатели ее эффективности, права, обязанности, ответственность, рабочее место волонтера, график его занятости, индивидуальные и профессиональные качества добровольца, которые нужны и достаточны для реализации этой деятельности на нормативно заданном уровне, необходимые ресурсы для ее осуществления, систему взаимодействия со штатными сотрудниками и другими добровольцами.

С учетом мнений экспертного сообщества в роли опорных компетенций волонтера в Стандарте приняты:

* вовлеченность (мотивация, осознанность) — наличие у волонтера сознательного стремления к осуществлению волонтерской деятельности, понимание и принятие ее сущности и целей;
* ответственность (исполнительность, надежность) — ответственное отношение к выполнению своих обязанностей и обещаний, осознание последствий своих действий или бездействий, следование политикам, процедурам и инструкциям, наличие трудовой дисциплины;
* толерантность (мультикультурность) — терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям, приятие культурных и социальных различий;
* этичность — следование нормам духовности и морали, правилам и договоренностям, нацеленным на заботу о людях, на учет их чувств и интересов;
* умение работать в команде — приоритет командных ценностей над личными потребностями и интересами, проявление уважения к товарищам, умение согласовывать с ними свою деятельность и поступки, идти на компромиссы, принимать и оказывать помощь, стремление к сохранению благоприятного психологического климата в коллективе;
* стрессоустойчивость — контроль своего поведения и эмоций в процессе деятельности, умение сохранять эмоциональную стабильность и работоспособность при высоком уровне стресса, способность устойчиво и результативно выполнять свои обязанности на протяжении долгого времени и при однообразной работе, наличие навыков работы с конфликтными людьми или в конфликтных ситуациях.
* коммуникабельность (отзывчивость) — способность к общению, к установке связей, контактов, умение эффективно, открыто, и доброжелательно взаимодействовать с разными категориями людей, желание оказывать помощь и поддержку другим людям.
* самоорганизация (саморегуляция, самоменеджмент) — умение управлять собой, способность, благодаря внутренней дисциплине и самоконтролю, рационально использовать свое время, планировать, отслеживать и контролировать собственные действия, соблюдать свои обязанности, выполнять договоренности.
	+ - клиентоориентированность — нацеленность на максимально полное удовлетворение интересов и потребностей благополучателей / получателей помощи волонтера, стремление к постоянному повышению качества волонтерских услуг.
		- знакомство со спецификой волонтерской деятельности — предметная компетентность в осуществляемой волонтерской деятельности, понимание базовых правил и принципов ее реализации.

Так же следует учитывать, что при вхождении в целевые и/или клиентские группы добровольческой деятельности иностранных граждан, в перечень ключевых компетенций волонтеров, взаимодействующих с ними, автоматически включается знание соответствующего иностранного языка.

Приведенный перечень не ограничивает функций добровольцев и может быть дополнен и расширен организатором волонтеров самостоятельно. Например, многие волонтерские организации и проекты не имеют оплачиваемого персонала, и весь их коллектив полностью состоит из волонтеров, которые выполняют, в том числе весь комплекс бухгалтерских и управленческих задач.

**3.3 . Привлечение и отбор волонтеров**

Как известно, работа с волонтёрами в любой организации начинается с деятельности по привлечению, набору и отбору людей, которые изъявили желание безвозмездно оказывать помощь населению или территориям, используя для этого свое свободное от учебы/работы время.

Перед тем как идти на встречу с людьми, которые, возможно, захотят стать волонтёрами, изначально важно провести **предварительную** **работу**, которая позволит понять:

* зачем мы идём к потенциальным слушателям;
* каков их возраст и другие особенности целевой аудитории;
* сколько времени нам дают для встречи;
* после какого события нас будут слушать (например, до или после учебных занятий, работы);
* какие технические возможности предоставит принимающая сторона;
* какие задачи стоят перед волонтёрами;
* какие условия работы мы можем им предложить;
* какие будут благодарности/мотивация.

После этого необходимо провести встречу с кандидатами в волонтёры, пригласив в помощь добровольцев (если они есть).

Для привлечения волонтёров **посредством** **Интернет-ресурсов** ***важно***:

* регулярно вести сайт волонтёрской организации;
* использовать яркие (по возможности – анимированные) баннеры;
* при публикации конкретного по содержанию и небольшого по размеру сообщения сопровождать его интересными фотографиями, имеющими отношение к деятельности волонтёрской организации (фотографии должны быть высокого качества);
* создать открытую группу в социальных сетях, в альбомы которой помещать привлекательные фотографии, видео и заметки о проведённых мероприятиях;
* публиковать на собственной личной страничке в социальной сети фотографии и видео, имеющие отношение к участию в волонтёрской деятельности;
* выкладывать актуальную информацию о предстоящих мероприятиях;
* все записи должны соответствовать орфографическим, пунктуационным и стилистическим нормам русского языка;
* конкретно описывать формат и подробности участия;
* вести регистрацию волонтёров, используя возможности платформы «Добровольцы России», «Добро.ру».

В России для удобства добровольческого сообщества создана единая информационная система в области добровольческого движения — портал DOBRO.RU. Портал DOBRO.RU включает целую экосистему сервисов и обладает разнообразным функционалом, в том числе предоставляет собой беспрецедентную по масштабам площадку для взаимодействия организаторов волонтеров с потенциальными добровольцами. Зарегистрировавшись на указанном ресурсе, любой организатор волонтеров сможет предложить свои вакансии более 1,6 млн. добровольцев по всей стране, а также с помощью системы фильтров настроить целевое оповещение кандидатов.

Следует отметить, что электронными ресурсами для привлечения волонтеров пользуются далеко не все организаторы добровольческой деятельности, и они удобны далеко не всем потенциальным волонтерам. Многие волонтерские инициативы набирают добровольцев среди знакомых и близких персонала, уже вовлеченного в проект, пользуясь методом «сарафанного радио».

Процесс привлечения волонтеров заканчивается, когда набрано необходимое количество добровольцев с учетом запланированного резерва и возможного отсева. Срок окончания приема заявок волонтеров должен быть ориентирован на дату выхода добровольцев на позиции и принимать во внимание время, которое будет затрачено на отбор и обучение кандидатов.

Роль **собеседования** в наборе и отборе будущих волонтёров очень значима. На наш взгляд, это ***самая*** ***основная*** ***форма*** ***их*** ***привлечения***, и поэтому личной встрече с желающим заниматься социальным служением, нужно отвести особое время.

Если человек приходит сам, его нужно поддержать в решении стать добровольцем вашей организации или отдельного вашего мероприятия. Однако нужно объективно оценивать его возможности, и если в ходе беседы возникают какие-либо сложности (например, кандидат в волонтёры не соответствует заявленным требованиям), важно честно сообщить ему об этом, объяснить причину отказа, при этом подчеркнув, что его желание помочь – ценно.

Ниже приводим **основные** **рекомендации** **по** **эффективному** **проведению** **собеседования** (подробнее об этом можно посмотреть в пособии [16]):

***1)*** ***Начало*** ***собеседования:***

* Спросите, что привело кандидата к вам и что он ожидает от этой беседы.
* Узнайте, имеет ли кандидат опыт работы волонтёром; если да, то какой.
* Поинтересуйтесь, что кандидат знает о волонтёрстве и о данной волонтёрской организации (это даст возможность понять, насколько детальной должна быть беседа).
* Сообщите вкратце об организации, его принципах, программах (на этом этапе ограничьтесь только основной информацией, чтобы не «перегрузить» кандидата).

***2)*** ***Основная*** ***часть*** ***собеседования***:

* Спросите, какая работа наиболее интересна кандидату.
* Расскажите о работе, которая может быть предложена кандидату.
* Расскажите о системе поддержки и обучения, которую вы можете предложить.
* Убедитесь, что кандидат имеет реалистичные ожидания от этой работы и волонтёрской организации.

***3)*** ***Завершение*** ***собеседования:***

* Спросите у кандидата, имеет ли он какие-либо вопросы, на которые не получил ответа.
* В случае если кандидату интересно то, что вы предлагаете, и он подходит организации, договоритесь о следующих действиях.
* Зарегистрируйте кандидата в волонтёры в базе данных организации.
* Оставьте контакты, по которым кандидат может связаться с вами.

При наборе волонтёров на всероссийские и международные мероприятия дополнительно во время проведения собеседования может возникнуть необходимость в проведении тестов на владение навыками (например, владение офисной техникой или иностранными языками).

Психологическое тестирование лучше всего проводить в тех случаях, когда для осуществления работы требуются какие-то особые моральные и этические качества, в частности, при работе с детьми, инвалидами, тяжелобольными. Возможна проверка сведений и документов (медкнижки, справки о состоянии здоровья и др.), сообщаемых кандидатом.

Так, если работа связана с материальными ценностями или наличными деньгами, то разумно записать паспортные данные человека. При этом проверка документов является естественной процедурой, а не признаком недоверия.

Если в требованиях к волонтёру существуют какие-либо ограничения, например, по состоянию здоровья, то необходимо попросить документы, подтверждающие, что волонтёр не имеет противопоказаний к данной работе.

**3.4. Особенности регистрации волонтеров и учёта их деятельности**

В случае если собеседование прошло успешно, и кандидат в волонтёры пополнил число членов волонтёрской команды, ему необходимо сделать ещё один важный шаг до того, как он приступил к выполнению работы в соответствии с взятыми на себя обязательствами.

Данный этап может быть продолжением интервью – необходимо заполнить анкету. С её помощью оказывается возможным выяснить некоторые сведения о будущем волонтёре, по крайней мере, те, которые неуместно было уточнять во время интервью (речь идет о некоторых сведениях биографического характера, контакты, паспортные данные и т.п.). См. Таблицу 1:

***Таблица******1******–******Анкета******добровольца******из******волонтёрской******организации***

|  |  |
| --- | --- |
| Дата регистрации |  |
| Фамилия |  |
| Имя |  |
| Отчество |  |
| Дата рождения |  |
| Место учебы/работы |  |
| Класс (профиль) /факультет/ должность |  |
| Образование |  |
| Контактный телефон |  |
| E-mail |  |
| ID номер волонтера на Добро.ру |  |
| Дополнительный контактный телефон для экстренной связи (например, близкого родственника) |  |
| Опыт участия в добровольческой деятельности (названия мероприятий и функции на них) |  |
| Стаж участия в добровольческой деятельности за всё время | • меньше месяца • 1 месяц• 2-3 месяца • 4-5 месяцев • полгода• 1 год• 2-3 года• более 3 лет |
| На какие по содержанию мероприятия хотите, чтобы Вас приглашали? (возможно отметить несколько вариантов) | • приглашать на любые мероприятия• образовательные мероприятия (например, волонтёрские уроки, тренинги)• работа в волонтёрском офисе • спортивные мероприятия• культурные мероприятия• экологические мероприятия• иное (написать, что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Информация о прохождении кандидатом в волонтёры специального обучения (тренингов, курсов, лагерей актива и др.) |  |
| Хобби |  |
| Знание иностранных языков (название языка и уровень владения) |  |
| Дополнительная информация, которую Вы считаете нужным сообщить |  |

Для несовершеннолетних волонтёров к анкете требуется приложить разрешение родителей на обработку и использование персональных данных (прилагается оригинал письменного разрешения или его скан-копия в случае электронной формы анкеты).

Для удобства дальнейшей работы полученную информацию о волонтёрах рекомендуется заносить в компьютерные базы данных, созданных с помощью приложений Microsoft Excel и т.п., имеющие функции сортировки и фильтрации. При необходимости важно обеспечить дополнительные условия безопасности персональных данных.

В дальнейшем необходимо продолжать сбор информации о волонтёре, ведя **учёт** **осуществленной** **добровольческой** **деятельности**.

В отдельных случаях можно обойтись ведением ***Журнала*** ***учёта*** ***активности*** ***волонтёров***, в котором можно отражать информацию о том, в каких мероприятиях участвовал волонтёр, сколько астрономических часов он занимался волонтёрской деятельностью (округлять до 0,5 часа), насколько успешно он выполнял свои функции (например, по пятибалльной системе или используя цветные пометки «зелёный» – ответственно выполнял работу, «красный» – относился к заданию безответственно).

Однако Журнал не является официальным документом. Он больше нужен руководителю волонтёрской организации, тогда как сами добровольцы им воспользоваться не смогут, а все сведения об их работе могут содержать лишь благодарственные письма, грамоты и отзывы, которые собираются в числе других документов в состав портфолио.

Поэтому более удобной формой учёта волонтёрской деятельности является ***Личная*** ***книжка*** ***волонтёра***.

Традиционно в неё заносятся следующие сведения: дата и название волонтёрского мероприятия или акции; выполняемая волонтёром функции; количество астрономических часов деятельности по функции; название организатора мероприятия. Затем эта информация заверяется подписью представителя (ответственного сотрудника) от организаторов и печатью.

Также в волонтёрской книжке могут содержаться сведения о возглавляемых и реализованных волонтёром собственных проектах, а также отмечаться его участие в образовательных программах.

Однако у данной системы учёта индивидуальной волонтёрской деятельности имеется один, но очень серьёзный недостаток: волонтёрские книжки могут предоставить не все регионы и не все организации.

По этой причине создан портал «Добровольцы России» – информационная платформа для волонтёров и организаций, которая содержит в себе самые актуальные новости из жизни добровольческого сообщества России.

Цель данного проекта – объединить на площадке гражданских активистов, волонтёрские центры, некоммерческие и коммерческие организации, государственные учреждения и всех тех, кто вовлечен в добровольческое движение, предоставить широкий спектр возможностей, как для самостоятельного развития каждого участника проекта, так и для эффективного взаимодействия с другими внутри сайта.

**3.5. Мотивация добровольцев. Система поощрений за волонтерскую деятельность**

Любая деятельность (в том числе и волонтёрская) нуждается в ***мотивации*** – осознанном стремлении к достижению цели, которая наделена особым смыслом и требует создания определенных условий для её реализации.

Можно выделить 4 основные подгруппы мотивов волонтёров и выстроить в соответствии с ними соответствующие способы их мотивирования (см. Таблицу 2):

Важно помнить, что **люди** **могут** **потерять** **интерес** **к** **социальному служению**. Это случается, **когда**:

* возникает противоречие между их ожиданиями и реальностью;
* выполняемая работа не приводит к реальным изменениям;
* деятельность однообразна и неинтересна;
* отсутствует поддержка, одобрение со стороны других;
* отсутствует возможность для личного роста, удовлетворения учебно-профессиональных потребностей, получения новых знаний, навыков, полезных для жизни, проявления инициативы или творческих способностей;
* возникают напряженные отношения с другими добровольцами или персоналом волонтёрской организации

***Таблица 2 – Подгруппы мотивации и способы мотивирования***

|  |  |
| --- | --- |
| **Подгруппы мотивов[[3]](#footnote-3)** | **Способы мотивирования[[4]](#footnote-4)** |
| **Альтруизм** – бескорыстное желание делать добро. Предпосылкой является представление, что есть люди, которым нужна помощь. Вместе с тем, данная мотивация является неустойчивой, особенно когда волонтёр сталкивается с равнодушным отношением. | Организация регулярного участия волонтёров в акциях, в которых их помощь востребована и есть заметная эмоциональная отдача (благодарность тех людей, которым помогают).Регулярная поддержка (при возникновении необходимости) и помощь волонтёрам со стороны организаторов мероприятия, других волонтёров и руководителя волонтёрской группы. |
| **Социальная мотивация** строится на основе контактов с другими людьми. Волонтёрская группа рассматривается как социальная, а не рабочая группа.К социальной мотивации относятся:- желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома;- возможность найти единомышленников;- стремление к общению и обмену опытом;- потребность в чувстве принадлежности и необходимости;- потребность играть значимую роль в обществе и иметь цель в жизни. | Организация возможности свободного общения волонтёров друг с другом в комфортной обстановке.Организация участия волонтёров в разных мероприятиях, в которых нужна их помощь (например, помощь в проведении концерта, раздаче Георгиевских ленточек на День Победы).Предоставление возможности поделиться своим опытом с другими волонтёрами, научить их что-то делать (например, танцевать, пользоваться видео-редактором, делать сувениры и т.д.).Представление возможности встретиться с интересными людьми (в том числе со знаменитостями). |
| **Социальная ответственность** – основывается на убеждении, что если у человека есть возможность, то он обязательно должен помогать тем, кто находится в более сложной ситуации. В отличие от альтруизма такое мировоззрение формируется под воздействием общественного мнения. К социальной мотивации относится:- желание улучшить жизнь людей в обществе;- следование традиции оказания помощи нуждающимся людям;- желание быть моделью поведения для других;- желание показать своё неравнодушие к проблеме. | Помощь ветеранам и другим социально незащищенным слоям населения.Экологические акции (например, уборка в Городском саду, помощь бездомным животным, сбор батареек). |
| **Материальная мотивация** – достижение личных целей и/или удовлетворение личных потребностей:- применение собственного опыта, знаний, навыков и приобретение новых;- подготовка к работе, улучшение своего резюме, налаживание новых профессиональных контактов;- возможность зачесть какие-либо предметы в институте;- самореализация, личностный рост, самоутверждение;- выполнения работы, приносящей удовольствие;- интересное проведение времени;- компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни. | Организация участия волонтёров в обучающих тренингах и курсах.Совместное проведение досуга (поощрительные мероприятия, такие как празднование 23 февраля или 8 марта, Нового года, совместные походы на экскурсии, в театр или кино, участие в командных играх: футбол и др.).Получение сертификатов и грамот. Выдача личной книжки волонтёра и проставление в ней записей об участии в проведении мероприятий. |

*Необходимо* *иметь* *в* *виду,* *что* *у* *одного* *и* *того* *же* *человека* *могут сочетаться* *различные* *типы* *мотивов,* *поэтому* *мы* *рекомендуем* *использовать* *разные* *способы* *мотивирования* *волонтёров* (см. Таблицу 2). Например, не каждому человеку нравится, когда его хвалят в присутствии большой аудитории, вручают дипломы или дают интервью для прессы. Поощрение вместе со стимулированием делает свой вклад в создание хорошей рабочей атмосферы и повышение эффективности труда.

**3.6. Поддержка волонтеров и управление ими**

Управление волонтерами — процесс, осуществляемый организатором на протяжении всех этапов добровольческой деятельности. Качественный менеджмент позволяет предусмотреть и предупредить / минимизировать большинство возникающих рисков, связанных с взаимодействием с добровольцами.

Организация и поддержка работы волонтеров начинается задолго до первой встречи с ними и продолжается еще какое-то время после завершения инициативы или участия в ней кого-либо из добровольцев.

Волонтерский менеджмент включает несколько этапов:

* предварительный, в ходе, которого производится планирование и подготовка участия волонтеров в осуществлении добровольческого проекта или волонтерской практики;
* исполнительный, на котором организатор волонтеров непосредственно сопровождает и поддерживает их деятельность;
* итоговый, ориентированный на предоставление волонтерам обратной связи и выражение признания за их вклад в реализацию добровольческой деятельности.

В случае если волонтерская деятельность носит не проектный, а циклический или текущий характер, подготовительные мероприятия выполняются единожды, и в дальнейшем дополняются корректировками, связанными с возникающими изменениями, а итоговый этап повторяется по мере необходимости.

На предварительном этапе организатор добровольческой деятельности разрабатывает функционал волонтеров, создает волонтерские вакансии, определяет механику реализации волонтерской программы, способы привлечения и отбора волонтеров, методику их подготовки, рассчитывает и привлекает необходимые ресурсы (включая необходимые сервисы для волонтеров, оборудование, расходные материалы для их работы), заключает договоры и соглашения (в том числе с волонтерами), утверждает касающиеся добровольцев политики и процедуры, составляет графики работы, организует коммуникационную кампанию, регистрацию, отбор и обучение добровольцев, распределение их по позициям.

При подготовке волонтерской программы стоит учесть ряд обстоятельств.

**Во-первых**, волонтерская деятельность должна быть четко спланирована. Не должно быть «лишних» волонтеров, не обеспеченных рабочими задачами, потому как отсутствие занятости в течение мероприятия, с одной стороны, демотивирует волонтера небрежным отношением к его времени, а с другой — формирует у него стереотип о необязательности и неважности его труда.

**Во-вторых**, временные затраты человека на осуществление волонтерской деятельности не должны превышать нормальной продолжительности рабочего времени, которая для добровольцев в возрасте до шестнадцати лет составляет не более 5 часов в день, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет — не более 7 часов в день, для совершеннолетних волонтеров — не более 40 часов в неделю.

**В-третьих**, при планировании режима добровольческой деятельности нужно формировать возможности включения в нее для различных категорий населения. Некоторые добровольцы могут избегать долгосрочного сотрудничества с организацией и предпочитать эпизодическую занятость. Другие выбирают регулярную работу по вечерам или выходным, что связано с учебой или основным местом службы. График добровольческой деятельности целесообразно составлять с учетом мнения волонтера, или, если это приемлемо, и вовсе строить его на основе высказанных добровольцем предложений. Кроме того, волонтеру следует предоставить возможность отказаться от оказания той или иной добровольческой помощи. Гибкий подход к занятости волонтеров избавляет их от чувства вины за вынужденный невыход и позволяет проще включаться в волонтерские практики.

**В-четвертых**, волонтерский труд должен быть обеспечен необходимыми ресурсами: средствами индивидуальной защиты, инструментами, оборудованием, расходными материалами. В отдельных случаях, особенно в группе единомышленников, можно возложить на добровольца обязанность по собственному снабжению, однако такая ситуация не должна превращаться в системную практику. По возможности следует предусмотреть для волонтеров сервисы: прежде всего, проезд / доставку, если инициатива реализуется в недоступном с точки зрения общественного транспорта или времени его работы месте, страховку, если волонтер осуществляет деятельность, представляющую потенциальную угрозу его жизни и здоровью, питание, если продолжительность смены составляет более 4 часов, проживание, если у волонтера нет возможности возвращаться домой в перерыве между исполнением обязанностей, питьевой режим, если добровольцы лишены возможности пополнять запасы воды, телефонную связь и доступ к сети интернет.

**В-пятых,** не стоит пренебрегать заключением договоров с волонтерами и заказчиками волонтерских услуг / благополучателями. Такие документы могут стать надежным базисом в выстраивании прочных и взаимовыгодных отношений. Проекты указанных соглашений должны быть качественно обдуманы и проработаны. Образцы, которые можно положить в основу договоров, можно найти в приложениях к различным стандартам и методическим рекомендациям, касающимся отдельных направлений добровольческой деятельности. Так, пример соглашения с медицинской организацией и соглашения между добровольческой организацией и волонтером-медиком можно найти на сайте Всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики» в приложении к Методическим рекомендациям по федеральному направлению «Волонтерская помощь медицинским организациям»[[5]](#footnote-5), пример соглашения с событийным волонтером и организатором мероприятия — в приложении к Стандарту событийного волонтерства[[6]](#footnote-6) на сайте «Добро.Университет», примеры соглашений в социальной сфере — в приложении к Методическим материалам по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями, разработанным Министерством экономического развития Российской Федерации для социальной сферы и направленным органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации письмом Минтруда России от 16 октября 2019 г. № 12-3/10/В-8650)[[7]](#footnote-7).

Основной этап волонтерского менеджмента стартует с выхода волонтеров на рабочие места или с их подготовки, если она заключается в сопровождаемой стажировке или испытательном сроке. В ходе исполнительного этапа главная задача организатора волонтеров — обеспечить их качественное, результативное и комфортное участие в добровольческой деятельности путем организационной и психологической поддержки.

В этот период существует несколько принципиальных моментов.

**Во-первых**, несмотря на то, что в различных направлениях и формах волонтерства в разной степени используется жесткая структура управления добровольцами, важно, чтобы каждый волонтер был закреплен за координатором или контактным лицом из числа постоянных сотрудников или опытных волонтеров, к которым можно обратиться за разъяснениями непонятных моментов, за советом, за помощью при возникновении нештатной ситуации, в других случаях.

**Во-вторых**, организатору волонтеров необходимо четко и ясно формулировать требования и ожидания от добровольца. Волонтер должен в каждый конкретный момент понимать, что именно и каким образом ему нужно выполнить. Если деятельность волонтера не носит ежедневный текущий однообразный характер, каждый выход на рабочее место рационально начинать с короткого брифинга, на котором проговариваются / актуализируются цели на смену.

**В-третьих**, в процессе введения волонтера в новую деятельность следует обеспечить ненавязчивое наблюдение за тем, насколько доброволец комфортно себя чувствует в рабочем процессе, в контакте с коллегами, представителями заказчика волонтерских услуг, благополучателями, в какой мере ему ясны порученные обязанности, справляется ли он с ними, соблюдает ли необходимые правила, регламенты и требования. Помимо наблюдения, целесообразно организовать регулярный сбор обратной связи от волонтеров. Для этих целей можно использовать устное индивидуальное или групповое обсуждение участия в добровольческой деятельности с координатором, письменное короткое офлайн- или онлайн-анкетирование, оценку итогов дня в форме голосования и любой другой формат, позволяющий получить необходимую информацию. Для понимания общей картины не менее важны отклики заказчиков волонтерских услуг и получателей помощи волонтеров, однако тут нет нужды в их частом сборе. Неназойливый мониторинг и своевременная корректировка позволяют снизить возможную психологическую нагрузку на волонтера и предотвратить его эмоциональное выгорание.

**В-четвертых**, волонтеру необходимо предоставлять регулярные и своевременные отклики на осуществляемую им добровольческую деятельность. Волонтеру важно получать честную оценку качества его труда и, прежде всего, заслуженную похвалу за хорошо выполненные поручения. Однако не стоит оставлять без внимания и допущенные ошибки, проговаривая, как избежать их в дальнейшем, при этом реакция и последствия должны быть прямо пропорциональны тяжести произошедшего по вине волонтера инцидента. Несмотря на безвозмездный характер добровольческого труда, следует контролировать соблюдение волонтерами трудовой дисциплины и своевременно пресекать ее нарушения, потому как отсутствие реакции на сбои в работе приводит волонтеров к впечатлению, что их вклад не имеет значения и, следовательно, не обязателен для исполнения. В критических ситуациях доброволец должен быть отстранен от выполнения обязанностей.

**В-пятых**, организатор волонтеров обязан обеспечивать защиту интересов своих добровольных помощников, отстаивать их права перед заказчиками волонтерских услуг, получателями помощи добровольцев, благополучателями, партнерами, другими клиентскими группами. До получения подтвержденных данных об обратном организатор добровольцев должен исходить из добросовестности волонтера. Вместе с тем, ему необходимо добиваться вежливого и корректного отношения к добровольцам со стороны любых лиц, не оставлять волонтеров без помощи в критических и конфликтных ситуациях, контролировать, что все вовлеченные стороны соблюдают по отношению к добровольцам взятые на себя обязательства. Организатору волонтеров нужно обеспечить последних чувством защищенности и уверенности, в противном случае добровольцы не смогут ему доверять и станут отказываться от сотрудничества.

**В-шестых**, организатору волонтеров следует уделять внимание атмосфере в команде добровольческого проекта или инициативы. Дружелюбный и позитивный настрой ее членов способен повысить привлекательность добровольческого труда и, напротив, угрюмая, унылая или агрессивная обстановка способна разочаровать даже самого мотивированного волонтера.

**Итоговый этап** волонтерского менеджмента строится на получении от добровольцев финальной развернутой обратной связи и выражении волонтерам заслуженной благодарности по результатам добровольческой деятельности. В вопросе признания вклада добровольцев крайне важно избегать формального или несправедливого подхода. При расставании с волонтером можно использовать особые церемонии прощания, которые символизируют признательность за вложенные добровольческие усилия. Следует понимать, что у волонтеров меняются интересы, обстоятельства и они могут в любой момент прекратить участие в добровольческих активностях, но это не исключает и не перечеркивает того труда, который был вложен в их реализацию.

**3.7. Развитие волонтеров**

Основное богатство добровольческой организации — это волонтеры, люди, которые бескорыстно вкладывают знания, умения, навыки, свободное время, ресурсы в осуществление волонтерской деятельности. Вместе с тем, существуют способы не только количественного, но и качественного прироста этого капитала, и при определенных усилиях через развитие волонтеров можно повысить эффективность добровольческой инициативы. Заботиться о личностном и профессиональном росте добровольцев — значит получить в итоге слаженную, мотивированную, компетентную команду, которая будет приближать достижение целей волонтерской практики.

Следует учитывать, что развитие волонтеров — это не разовая акция, а системное «прокачивание» их деловых и личностных качеств, раскрытие их потенциала в интересах добровольческой деятельности. Основными методами и способами его осуществления выступают:

* повышение квалификации волонтеров и обучение их дополнительным знаниям, умениям и навыкам, расширяющим профессиональную компетентность и позволяющим нарастить круг функциональных обязанностей;
* ротация волонтеров по различным функциям и позициям;
* стажировки добровольцев у лидеров добровольческой отрасли, на позициях организаторов волонтеров;
* повышение уровня доступа и ответственности волонтеров;
* переход волонтера на позицию организатора;
* продвижение волонтера в иерархии организаторов волонтеров;
* внедрение системы фиксации и визуализации личностного и профессионального роста.

Если обучение волонтеров, реализуемое в ходе их подготовки, носит скорее обобщенно-ознакомительный, вводный характер и призвано обеспечить волонтера минимальным набором знаний и инструментов, достаточным для выполнения порученных функций, то обучение, нацеленное на профессиональное и личностное развитие волонтера, отличается углубленным уровнем и подразумевает продвинутое освоение отдельных тем, компетенций, методик и технологий, к примеру, социального проектирования, проектного и административного менеджмента, управления конфликтами, способов эффективной коммуникации, SMM, веб-дизайна и пр. При наличии квалифицированных преподавателей и экспертов такое обучение организатор добровольческой деятельности может проводить самостоятельно, привлекать к его осуществлению партнеров, направлять добровольца на действующие курсы и тренинги, использовать ресурсы сайта «Добро.Университет».

Перемещение волонтеров по различным позициям и освоение ими новых функций и обязанностей позволяет в практической форме пополнить багаж умений и навыков, попробовать себя в отличающейся от привычной деятельности, что значительно расширяет профессиональные и личностные горизонты.

Не менее эффективны стажировки, которые дают возможность увидеть иные подходы к привычной работе, обрести другой угол зрения на нее. Кроме того, шанс примерить на себя новую, более ответственную роль имеет большой потенциал для развития и позволяет волонтеру в защищенных условиях оценить, комфортно ли ему в статусе организатора.

Продвижение волонтеров по иерархической лестнице обеспечивает добровольческую инициативу организаторами, детально представляющими на собственном опыте механику ее реализации. К слову, во многих добровольческих объединениях организаторы волонтеров довольно редко приходят со стороны, а чаще всего «вырастают» из рядовых добровольцев.

**РАЗДЕЛ 4. СТАНДАРТ РАБОТЫ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРОВ В УПРАВЛЕНИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМ ОБЪЕДИНЕНИЕМ**

Следующий знаковый блок организационно-управленческой деятельности организатора волонтеров заключается в проектном, административном менеджменте и выстраивании отношений с органами власти, партнерами, социальными институтами и местным сообществом.

* 1. **Создание и регистрация добровольческого объединения**

На стартовом этапе добровольческой деятельности немногие задумываются о создании добровольческой организации. Человек в меру своих сил участвует в добрых делах, от случая к случаю сам выступает их организатором. Но когда у волонтера появляется стремление к реализации системных добровольческих инициатив, приходит время кооперации с единомышленниками, потому как ресурсы одиночки, пусть даже энергичного и талантливого, несравнимы с возможностями команды. Так возникают волонтерские объединения — добровольные, самоуправляемые, некоммерческие формирования, созданные по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в ст. 2 Федерального закона от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»[[8]](#footnote-8).

В соответствии с законодательством Российской Федерации добровольческие объединения могут, как иметь организационно-правовую форму юридического лица (общественной или иной некоммерческой организации), так и представлять собой органы общественной самодеятельности без государственной регистрации.

В качестве незарегистрированных добровольческих объединений чаще всего выступают школьные и студенческие волонтерские отряды, добровольческие ячейки и сообщества, действующие на предприятиях, в учреждениях, волонтерские штабы и центры, созданные на базе образовательных, культурных, молодежных, спортивных и других непрофильных организаций. Подобные объединения формируются в результате инициативных действий отдельных лиц из числа сотрудников или потребителей услуг данных организаций либо зарождаются стихийно. Незарегистрированные добровольческие объединения могут иметь разную степень формализации и регулироваться как устной договоренностью их членов, так и документами, утвержденными общими собраниями или руководителями учреждений и предприятий, на базе которых они действуют.

Создание незарегистрированного добровольческого объединения включает следующие этапы:

* осознание потребности в объединении для совместного решения какой-либо проблемы или задачи;
* постановка целей и задач, ориентированных на достижение планируемых результатов деятельности объединения;
* согласование намерения по созданию объединения с руководством организации (при необходимости, в случае формирования объединения на базе организации и при наличии потребности в поддержке);
* формирование «ядра» или организационной группы объединения из числа единомышленников;
* определение структуры объединения;
* установление базовых ценностей, правил и норм поведения членов объединения;
* набор волонтеров и формирование команды;
* выборы и организация самоуправления;
* разработка названия, символики, ритуалов и традиций объединения;
* планирование деятельности;
* осуществление деятельности, ее анализ и оптимизация.

Добровольческое объединение может комфортно существовать без государственной регистрации долгие годы, пользуясь юридическим лицом родительской организации (при ее наличии), однако такое функционирование часто сопряжено с рядом неудобств и ограничений, связанных с доступом к мерам государственной поддержки, которые предусмотрены для некоммерческих организаций или отдельных их типов. Поэтому в целях дальнейшего развития многие добровольческие объединения принимают решение о юридическом оформлении и создании некоммерческой организации.

Наиболее распространенными организационно-правовыми формами зарегистрированных добровольческих объединений выступают: автономная некоммерческая организация, общественная организация, общественное движение, некоммерческий фонд, ассоциации (союзы). Кроме того, добровольческие организации часто изначально создаются органами государственной власти и местного самоуправления в форме государственных или муниципальных учреждений.

Основным документом, регламентирующим создание и работу НКО, является Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»[[9]](#footnote-9). Сориентироваться в том, как зарегистрировать НКО, кроме указанного закона, помогут Федеральный закон от 08 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»[[10]](#footnote-10) и Приказ Минюста России от 30 декабря 2011 г. № 455 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством юстиции Российской Федерации государственной услуги по принятию решения о государственной регистрации некоммерческих организаций»[[11]](#footnote-11).

Учреждение некоммерческой организации предполагает:

* определение направления и целей работы, подбор видов экономической деятельности;
* выбор организационно-правовой формы НКО (для разных форм приняты специфические порядки регистрации);
* составление уникального названия организации, несовпадающего с уже существующими;
* определение количества и состава учредителей организации;
* подбор юридического адреса организации и достижение договоренности с собственником жилого / нежилого помещения;
* подготовку проекта устава или учредительного договора организации;
* проведение учредительного собрания (при наличии нескольких учредителей), оформление решения о создании организации;
* формирование комплекта документов и подача в Министерство юстиции Российской Федерации или его территориальное подразделение заявления о регистрации;
* уплату государственной пошлины;
* получение свидетельства о регистрации НКО и выписки из ЕГРЮЛ;
* получение кодов статистики;
* постановку на учет в пенсионном, медицинском фонде и фонде социального страхования;
* изготовление печати;
* открытие счета для безналичных расчетов.
	1. **Планирование и реализация добровольческих инициатив**

Основными структурными единицами добровольческой деятельности выступают волонтерские инициативы, направленные на решение силами добровольцев социально значимых проблем и задач. При этом в зависимости от целей, характера, подготовки и зрелости такие начинания могут различаться в уровне системности, а также иметь проектный или процессный характер.

Учитывая, что границы организационных форм добровольческих инициатив довольно размыты и взаимопроницаемы, условно подразделим их на несколько типов.

Первичной формой добровольческой инициативы можно назвать волонтерскую акцию — однонаправленное ограниченное во времени событие, предусматривающее достижение результата, способствующего урегулированию или ослаблению проблемной ситуации либо решению какой-либо задачи. Добровольческие акции бывают краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными. Кроме того, с учетом масштаба добровольческие акции можно подразделить на локальные, районные, городские, региональные, межрегиональные, страновые и международные. По содержанию добровольческие акции довольно разнообразны: благотворительные, информационно-просветительские, рекламно-агитационные, профилактические, досуговые, экологические, патриотические, спортивно-оздоровительные, донорские и др. Подготовка и проведение локальных краткосрочных добровольческих акций зачастую становится пробой пера для большинства организаторов добровольческой деятельности.

Спланировать добровольческую акцию поможет порядок ее организации, который в упрощенном виде можно представить указанным образом:

* выбор проблемы / задачи, решению которой будет содействовать акция;
* определение темы / информационного повода акции;
* определение целевой аудитории акции;
* планирование результатов акции;
* составление плана добровольческой акции;
* поиск и привлечение ресурсов;
* набор волонтерской команды и распределение обязанностей;
* разработка сценария;
* проведение акции;
* анализ добровольческой акции.

Следующей организационной формой добровольческой инициативы является добровольческий проект как упорядоченная совокупность взаимосвязанных мероприятий и действий, направленная на решение конкретной актуальной социальной проблемы или общественно значимой задачи в течение определенного промежутка времени. У любого проекта есть два ключевых признака: ограниченность во времени и наличие заранее запланированного измеримого результата. По сути, проект представляет собой проработанную модель социальных изменений с пошаговым планом их внедрения, учитывающим потребность и наличие ресурсов.

Процесс создания добровольческого проекта можно подразделить на три этапа: изучение проблемы, разработка механизма решения проблемы и обеспечение проекта ресурсами[[12]](#footnote-12).

Волонтерский проект начинается с доброй идеи, которая возникает как отклик на существующую проблемную ситуацию. Окружающая действительность предлагает немало острых задач, из которых инициатор добровольческого проекта, руководствуясь своими убеждениями и установками, выбирает ту, что ляжет в его основу. Проблема не висит в воздухе, она всегда неразрывно связана с какой-либо целевой группой. Таким образом, определение проблематики проекта начинается с выбора целевой группы: тех людей, животных, природных или культурных объектов, чья проблемная ситуация будет решена или облегчена в результате проекта. На этом этапе необходимо установить географию реализации проекта и решить, какую территорию он будет охватывать: одну улицу, район, весь город, несколько соседних городов, регион или, может быть, всю Россию. Определяясь с географией, следует соотносить масштаб с собственными силами и ресурсами. После этого нужно изучить выбранную проблему целевой группы на территории реализации проекта, проанализировать ее параметры и особенности, опираясь на официальные данные и отзывы вовлеченных сторон, мнения экспертов и потенциальных благополучателей. Чем более подробно и детально будет рассмотрена проблема, тем вероятней, что добровольческий проект будет носить актуальный и обоснованный характер.

Понимая, почему нужен проект, где и для кого он будет реализован, организатор должен установить, каким образом он планирует устранить конкретную проблему определенной целевой группы на ограниченной территории. Формирование механизма реализации волонтерского проекта начинается с постановки его цели. Для того чтобы сформулировать цель, необходимо сравнить два состояния целевой группы: «есть сейчас» — негативное состояние, которое не устраивает целевую группу, и «должно быть» — позитивное состояние, в котором целевая группа окажется после реализации проекта. Достижение этого позитивного изменения и станет целью добровольческой инициативы. При постановке цели важно помнить о том, что она должна быть достижима, конкретна, измерима, реалистична и ограничена во времени.

Чтобы оценить проект по завершению, нужно выработать его ожидаемые результаты с точки зрения количественных и качественных показателей. Количественные результаты — это количество представителей целевой группы, которые примут участие в мероприятиях проекта и ощутят позитивные изменения в процессе его реализации. Качественные результаты — это конкретные изменения, которые наступят для выбранной целевой группы.

Для детального формирования механики осуществления проекта необходимо определить его задачи и план мероприятий. Задача — это конкретная часть цели, этап на пути ее достижения. Задачи помогают детализировать поставленные цели, раскрывают их. Решение задач должно привести к ожидаемому результату, достижению поставленных целей. Мероприятия — это действия, которые должны быть предприняты для решения той или иной задачи. Из мероприятий складывается план реализации проекта, в нем необходимо отразить не только конечные результаты, но и пути их выполнения. План должен быть четким, ясным и реально достижимым.

Реализацию мероприятий проекта необходимо обеспечить финансовыми, материальными, информационными ресурсами и сильной командой. Если проект предусматривает поступление и расходование денежных средств, то необходимо составить бюджет. Уровень квалификации и компетенции членов команды должны соответствовать специфике предстоящей работы и предоставлять возможность достижения запланированных результатов. Внутри команды необходимо четко распределить роли и обязанности. При распределении обязанностей необходимо использовать принцип добровольности, т.е. учитывать желание человека, а также его индивидуальные особенности, опыт, знания, способности и уровень подготовленности. Опытные организаторы волонтеров отмечают, что эффективная добровольческая команда представляет собой «мозаичное полотно», где все «камешки» составляют цельную картину и сформировать ее — ответственность руководителя добровольческого проекта.

Неотъемлемыми характеристиками проекта являются целостность, последовательность и взаимосвязанность — цели и задачи должны вытекать из поставленной проблемы, мероприятия — служить решению задач, бюджет — соответствовать мероприятиям и опираться на имеющиеся ресурсы. Кроме того, затрачиваемые средства и усилия должны быть адекватны планируемым результатам.

Успех реализации проекта во многом будет зависеть от благоприятного к нему отношения общественности. Поэтому от организаторов проекта потребуется целенаправленная деятельность по его продвижению и формированию положительного общественного мнения. От известности проекта и его восприятия социальными институтами и местным сообществом будет зависеть, каких усилий потребует получение необходимых согласований и привлечение партнеров.

Планируя мероприятия проекта, необходимо оценить, чья помощь может быть полезна на каждом конкретном этапе. Можно составить список органов власти и местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, общественных организаций, предприятий, учебных заведений, расположенных на территории реализации проекта, ознакомиться с направлениями их деятельности, чтобы определить, кого из них привлечь к сотрудничеству. Целесообразно составить предложения о совместной деятельности для обсуждения с деловыми партнерами и текст договора о сотрудничестве. Получение помощи со стороны поможет создать необходимые условия для реализации добровольческого проекта.

Исполнительный этап добровольческого проекта предусматривает последовательное выполнение всех запланированных в нем действий и мероприятий. Не рекомендуется отступать от намеченных пунктов плана и запланированных сроков их исполнения. Изменения и корректировки в план вносятся лишь в исключительных случаях, с учетом новых обстоятельств. Четкое, строгое, последовательное выполнение намеченных мероприятий приведет к достижению поставленных целей и решению социальной проблемы. Важнейшую роль в этом процессе играет управление проектом, которое осуществляет его руководитель. Управление проектом — это процесс руководства всеми работами в проекте от начала до завершения. Проектный менеджмент включает четыре основных вида деятельности: планирование, организацию, управление, контроль и подразумевает:

* управление содержанием проекта и его качеством;
* управление ресурсами проекта;
* управление командой проекта;
* управление рисками и изменениями;
* управление коммуникациями и информационное обеспечение проекта;
* контроль и мониторинг состояния проекта.

Завершается реализация добровольческого проекта анализом его итогов (насколько они соответствуют ожидаемым результатам) и принятием решения о расширении, пролонгации или прекращении проекта.

Особняком среди добровольческих инициатив стоит программная деятельность добровольческой организации как высшая форма ее системного и регулярного функционирования. Программа представляет собой долгосрочный или непрерывный процесс перемен, направленный на качественное изменение состояния целевой группы или кластера целевых групп. Программа может включать совокупность проектов, объединенных общей миссией, управлением, ресурсами, одной или смежными целевыми аудиториями. Разработка и реализация программ схожа с созданием и исполнением добровольческих проектов, но предполагает от организаторов волонтеров наличие навыков стратегического мышления и долгосрочного планирования.

* 1. **Привлечение ресурсов**

Деятельность добровольческого объединения, как и любой другой организации, невозможно выстроить без определенных ресурсов. Несмотря на то, что добровольцы не получают за свой труд денежного вознаграждения, их работа требует условий, инструментов, оборудования и материалов. Реализация мероприятий, проектов и программ не осуществима без затрат по основной деятельности, и даже подача отчета в Минюст России сопряжена с расходами — на бумагу или интернет-соединение. При этом перед некоммерческой организацией, главной целью которой является не получение прибыли, а выполнение своей социально значимой миссии, вопрос нехватки ресурсов порой стоит особенно остро, вследствие чего умение их добывать автоматически становится важной компетенцией для организатора волонтеров, и, прежде всего, для руководителя добровольческого объединения или проекта. На помощь ему приходит фандрайзинг — целенаправленная стратегия привлечения различных ресурсов, которые организация не в силах обеспечить самостоятельно, с применением актуальных маркетинговых инструментов, методов и технологий.

Ресурсы, необходимые для осуществления деятельности добровольческой организации или реализации волонтерского проекта, можно сгруппировать в несколько блоков:

* финансовые ресурсы;
* материально-технические;
* кадровые;
* образовательные и методические;
* организационные;
* информационные.

В привлечении финансовых ресурсов добровольческие объединения используют разнообразные способы и методы, наиболее распространенными из которых служат:

* участие в грантовых конкурсах различного уровня;
* поиск спонсоров, доноров и меценатов;
* сбор пожертвований;
* краудфандинг;
* сбор членских взносов (в общественных организациях);
* участие в оказании населению социальных услуг.

Эффективным механизмом решения проблемы финансирования проектной деятельности выступает соискание грантов. Организаторы добровольческой деятельности могут стать участниками грантовых конкурсов различных уровней: от федерального до локального, часть из которых нацелена на юридических, а часть — на физических лиц.

На текущий период самыми крупными грантовыми конкурсами в России являются конкурсы на выделение грантов Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества. Официальный сайт распределяющего гранты Фонда <https://президентскиегранты.рф/>. Конкурсы предусматривают участие некоммерческих неправительственных организаций.

Помимо государственных грантовых конкурсов федерального уровня в России проходит множество региональных и даже местных конкурсов проектов, конкурсов на предоставление субсидий, в рамках которых добровольческое объединение или гражданин могут получить средства на реализацию добровольческой практики. Такие конкурсы либо конкурсные номинации получили широкое распространение, в том числе в результате внедрения в регионах Стандарта поддержки добровольчества.

Источниками материально-технических ресурсов чаще всего выступают:

* спонсоры и благотворители;
* другие некоммерческие организации и бюджетные учреждения;
* ресурсные центры;
* органы государственной власти и местного самоуправления;
* участники добровольческого объединения и волонтеры.

Добровольческие объединения в своей деятельности испытывают потребность в разнообразных материально-технических ресурсах: помещениях, площадках, компьютерной, офисной и бытовой технике, фото-, видеоаппаратах, средствах передвижения и доставки грузов, звуковоспроизводящем и радиопередающем оборудовании, экипировке, инструментах, продуктах питания, лекарствах, элементах декора, канцелярских товарах, расходных материалах и прочих видах основных средств и материальных запасов. При ограниченном финансировании возникает необходимость в получении таких ресурсов из сторонних источников во временное либо постоянное пользование.

Спонсоры и благотворители могут предоставить добровольческому объединению довольно широкий спектр материально-технической поддержки. Представители бизнеса, крупные компании, общественно-политические деятели закупают в постоянное пользование волонтерам рации, навигаторы, компьютеры, инструменты, прочее оборудование. Во временное пользование у спонсоров можно привлечь транспорт для организации какой-либо поездки или использования в рамках определенной программы, звуковоспроизводящую и световую технику, фото-, видеокамеры, сцены, концертные и выставочные площадки. При этом охотнее всего производственные и торговые организации выделяют собственную продукцию и товары — такой вид спонсорства наиболее распространен. Кроме того, волонтерское объединение может договориться с какой-либо компанией о передаче ему списанной офисной и компьютерной техники.

Некоммерческие организации — эффективный источник материально-технических ресурсов, применяемых на временной основе. В этом смысле организатору волонтеров будут полезны государственные и муниципальные учреждения образования, культуры, спорта, молодежной политики, социальной защиты, партнерские добровольческие и другие общественные объединения, которые при установлении взаимовыгодных отношений могут предоставить ему возможность эксплуатации собственных помещений и оборудования. Следует помнить, что добровольческая организация или организатор добровольческой деятельности вправе претендовать на поддержку регионального ресурсного центра добровольчества, в том числе на использование конференц-зала, аудио- и мультимедийной техники, ноутбука, аппаратуры для фото- и видеосъемки, аудиозаписи.

Значительную ресурсную помощь, прежде всего в долгосрочном и краткосрочном снабжении помещениями, а также обеспечении транспортом реально обрести у органов государственной власти и местного самоуправления. Помимо этого, государственные и муниципальные структуры могут целевым образом закупать оборудование и другие материальные ценности для некоммерческих организаций в рамках принятых программ.

В поиске аудиторий руководителю добровольческого объединения нужно помнить о возможности безвозмездного использования помещений, находящихся в государственной или муниципальной собственности.

Кроме зданий и помещений в безвозмездное пользование некоммерческим организациям может быть передано и другое, в том числе движимое имущество, например, транспортные средства. При реализации социально значимых инициатив в профильных органах государственной власти и местного самоуправления можно запросить помощь в организации доставки людей и грузов транспортом администрации.

Еще одним типом доноров технических ресурсов выступают сами участники добровольческих объединений и волонтеры. Не секрет, что личное снаряжение и оборудование, автомобили, инструменты и другие технические средства, как правило, составляют основу материальной базы добровольческих организаций и постоянно используются в реализации добровольческих практик.

Следующий важнейший вид ресурсов для успешного функционирования добровольческого объединения — это кадровые ресурсы. В силу ограниченности финансирования волонтерские организации зачастую лишены возможности привлечения на штатной или платной основе необходимых специалистов: бухгалтеров, юристов, дизайнеров, тренеров, экспертов, пилотов дронов, парикмахеров, психологов, поваров, фото-, видеооператоров, звукорежиссеров и пр. Для удовлетворения потребности в профессионалах различных сфер добровольческое объединение может обратиться к:

* волонтерам и pro bono сообществам;
* некоммерческим и бюджетным организациям;
* спонсорам;
* экспертным сообществам;
* ресурсным центрам;
* друзьям, родственникам членов объединения и волонтеров.

Наиболее привычным и доступным источником профессиональной помощи для организатора волонтеров выступают сами добровольцы, их друзья и родственники, а также коллеги по цеху.

В реализации социально значимых инициатив кадровую поддержку удается изыскать также в экспертных сообществах или запросить в профильных учреждениях и организациях, которые могут оказывать добровольческим организациям услуги силами своих сотрудников и выступать в качестве партнеров или спонсоров.

Отдельно следует упомянуть образовательные и методические ресурсы, которые могут напрямую не касаться текущей или программной деятельности добровольческого объединения, но серьезно влиять на ее эффективность. Образовательную и методическую поддержку можно получить в разнообразных ресурсных центрах и организациях, при этом региональные центры добровольчества оказывают ее, в том числе по запросу организаторов волонтерской деятельности.

Значительные ресурсы в образовании, саморазвитии и методическом сопровождении предоставляют портал DOBRO.RU <https://dobro.ru/>, сайты всероссийских общественных добровольческих движений (волонтеры-медики.рф, волонтёрыпобеды.рф, волонтеры-культуры.рф), ведущих добровольческих организаций. Помощь в подготовке волонтеров и персонала можно получить в разнообразных территориальных и тематических «Школах волонтера».

В качестве организационных мер поддержки волонтерские объединения могут рассчитывать на административный ресурс уполномоченных в сфере добровольчества органов государственной власти и местного самоуправления, подведомственных им учреждений, помощь влиятельных и именитых в области добровольчества организаций, институтов гражданского общества, профильных совещательных, координационных и консультативных органов, которые могут поделиться связями, составить протекцию и облегчить достижение необходимых договоренностей.

Значительным информационным ресурсом для некоммерческих организаций становятся разнообразные средства массовой информации, которые способствуют продвижению добровольческих ценностей и имиджа организаторов волонтерской деятельности и в настоящее время с готовностью идут на сотрудничество.

* 1. **Продвижение добровольческой организации и ее проектов**

Продвижение идей, ценностей и проектов добровольческого объединения — важная область управления его деятельностью. В любом регионе страны можно найти волонтерские организации, которые реализуют невероятные по эффективности и оригинальности инициативы, но которые малоизвестны и не получают необходимого внимания и ресурсов вследствие низкой узнаваемости и отсутствия навыков позиционирования себя в обществе и информационном пространстве.

Продвижение добровольческой организации призвано с помощью эффективных каналов и инструментов, сформировать и закрепить в общественном сознании ее положительный имидж, наладить коммуникацию волонтерского объединения с целевыми аудиториями, обеспечить взаимопонимание с ними и их лояльность.

Прямыми и косвенными целевыми аудиториями волонтерского объединения выступают действующие и потенциальные добровольцы, благополучатели, получатели помощи добровольцев, заказчики волонтерских услуг, организаторы добровольческой деятельности, спонсоры и партнеры, местное сообщество, органы государственной власти и местного самоуправления, иные социальные институты. При продвижении добровольческого проекта целевые аудитории конкретизируются применительно к его специфике. Выстраивание PR-стратегии осуществляется на основе детального анализа с учетом проблематики и целей проекта, особенностей каждой из аудиторий, востребованных ей каналов коммуникаций и инструментов продвижения.

Основными такими каналами выступают:

* средства массовой информации;
* мероприятия и представительская деятельность;
* интернет и технические средства связи;
* брендинг, внутренняя и наружная реклама;
* индивидуальные контакты и партнерство.

Для каждого канала есть характерный набор инструментов продвижения имиджа добровольческой организации и ценностей ее проектов, которым может пользоваться организатор волонтеров в планировании своего публичного позиционирования.

Средства массовой информации:

* публикации о проекте / организации в печатных и интернет изданиях;
* съемка и трансляция передач о проекте / организации на радио и телевидении, популярных интернет-каналах;
* рекламные и информационные объявления о проекте / организации в СМИ;
* участие в пресс-конференциях и пресс-подходах;
* участие лидеров и руководителей проекта / объединения в тематических передачах в качестве экспертов, предоставление интервью и комментариев по профилю деятельности;
* участие команды проекта / организации или отдельных представителей в популярных передачах и шоу;
* съемка и трансляция документальных, публицистических фильмов о проекте / организации, их участниках.

Мероприятия и представительская деятельность:

* прямые презентации проекта / организации для целевой аудитории;
* проведение тематических семинаров, конференций, круглых столов и участие представителей проекта / организации в подобных мероприятиях, в том числе в качестве докладчиков и экспертов;
* участие в тематических выставках и ярмарках;
* проведение рекламных и информационных акций, сессий, марафонов, экскурсий;
* организация благотворительных концертов, спортивных, культурных, образовательных, оздоровительных и досуговых мероприятий для целевой аудитории;
* проведение публичных корпоративных праздников и церемоний;
* организация флешмобов, перфомансов и других массовых действий;
* участие представителей проекта / организации в работе авторитетных совещательных, координационных органов и экспертных сообществ, выполнение функций советников высокопоставленных лиц в собственной предметной области;
* получение премий и наград за осуществляемую добровольческую деятельность.

Интернет и другие технические средства связи:

* создание и ведение собственного сайта организации / проекта;
* ведение и продвижение аккаунтов проекта / организации в социальных сетях;
* ведение и продвижение блогов и интернет-каналов;
* SEO (поисковая оптимизация) собственных интернет-ресурсов;
* размещение информации о проекте / организации на тематических сайтах / порталах / каналах, интернет-ресурсах, востребованных целевыми группами;
* организация горячей линии;
* организация рассылок по электронной почте, в мессенджерах;
* контекстная и баннерная реклама.

Брендинг, внутренняя и наружная реклама:

* создание и продвижение визуального образа проекта / организации;
* изготовление и распространение сувенирной продукции, фирменной экипировки, других товаров с символикой;
* изготовление и распространение рекламных листовок, флаеров, буклетов, брошюр, альбомов, книг с необходимой информацией;
* размещение информации на рекламных щитах, билбордах, мультимедийных экранах, в том числе ее трансляция в кинотеатрах и торговых центрах;
* размещение информационных листовок и плакатов на стендах и держателях в транспорте, регулярно посещаемых целевой группой учреждениях и организациях, трансляция аудиообъявлений.

Индивидуальные контакты и партнерство:

* подготовка и направление писем;
* проведение дружеских и деловых встреч;
* предоставление рекомендаций и отчетов о деятельности;
* индивидуальные презентации, демонстрация альбомов и корпоративных изданий;
* положительное взаимопозиционирование с партнерами;
* получение и огласка положительных откликов лидеров мнений и экспертов.

Руководителю добровольческого объединения следует учитывать, что связи с общественностью, массовые коммуникации и продвижение имиджа достаточно сложная профессиональная деятельность, требующая особых навыков, компетенций и высоких трудозатрат. В оптимальном случае такую работу должен выполнять как минимум отдельный сотрудник или волонтер, обладающий специальной подготовкой, а лучше — целая команда, включающая PR-менеджера, пресс-секретаря, SMM-щика, копирайтера, seo-специалиста и другой необходимый персонал. Вложение ресурсов и усилий в сферу PR способно обернуться успешной инвестицией и значительно расширить горизонты добровольческого объединения.

* 1. **Формирование партнерской сети**

Любая добровольческая организация в силу своего некоммерческого характера постоянно нуждается в разнообразных ресурсах и поддержке. В их привлечении организатор волонтеров может раз за разом проходить путь поиска новых доноров, а может постараться выстроить собственную партнерскую сеть и решать большинство возникающих вопросов через стабильные устоявшиеся взаимодействия.

Действующих и потенциальных партнеров добровольческой организации или проекта можно разделить на две категории:

* организации различного целевого назначения, организационно-правовых форм и форм собственности;
* активные граждане, инициативные группы и сообщества.

Партнерами добровольческих организаций среди юридических лиц чаще всего выступают:

* некоммерческие организации, в том числе коллеги из добровольческой сферы, социально направленные общественные объединения, ветеранские сообщества, благотворительные фонды, национальные общины, общества людей с инвалидностью, профессиональные союзы, любительские клубы по интересам, группы взаимопомощи;
* государственные и муниципальные учреждения, корпорации и компании, унитарные предприятия, осуществляющие деятельность в поле образования, социальной защиты, здравоохранения, культуры, физкультуры и спорта, молодежной политики, экологии и природопользования, жилищно-коммунального хозяйства, других отраслях;
* разноуровневые органы государственной власти и местного самоуправления, уполномоченные в различных социальных и экономических областях;
* силовые ведомства, среди которых правоохранительные органы, воинские подразделения и соединения, спасатели, контртеррористические и антинаркотические организации;
* коммерческие организации всех видов и сфер, включая промышленные, торговые, перерабатывающие, ресурсоснабжающие, добывающие, транспортные, информационно-технические, финансовые, туристические, социальные, медицинские, образовательные, культурно-досуговые, спортивные, строительные, эксплуатирующие, сельскохозяйственные, любые иные предприятия и учреждения;
* средства массовой информации: теле- и радокомпании, газеты, журналы, информационные холдинги и агентства, интернет-издания, другие медиа;
* юридически зарегистрированные консультативно-совещательные органы, общественные и торгово-промышленные палаты, экспертные сообщества.

В своей деятельности добровольческие организации опираются на партнерство со следующими физическими лицами и незарегистрированными объединениями:

* волонтерами и активными гражданами;
* специалистами pro bono;
* индивидуальными предпринимателями и самозанятыми людьми, осуществляющими деятельность в социальной сфере, сфере услуг для населения, общественном питании, размещении, туристическом обслуживании, лингвистических, транспортных услугах, образовании, медицине, дизайне, полиграфии, организации мероприятий, аренде оборудования и других видах экономической деятельности;
* блогерами и независимыми журналистами;
* общественными деятелями, экспертами, лидерами мнений;
* тематическими, профессиональными и территориальными сообществами, творческими коллективами, спортивными командами, студенческими объединениями различной направленности, неформальными группами, субкультурами.

Методы поиска партнеров зависят от того, насколько формализованы отношения с организациями и людьми таких типов и категорий. Практически все юридические лица, за исключением некоторых некоммерческих организаций, отдельных СМИ и бизнес-компаний требуют в той или иной степени формализованного подхода.

Наиболее регламентированы контакты с органами власти, силовыми ведомствами, государственными корпорациями, другими официальными структурами. Сотрудничество с ними, как правило, начинается с официального письма, реже — с записи на прием или предложения, поданного через форму обратной связи. Следует учитывать, что письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. С такими инстанциями приходится строго придерживаться правил и учитывать сроки исполнения поручений, приемные часы, действующие политики и процедуры. При этом удобно, что все такие предписания находятся в открытом доступе.

Взаимодействие с государственными и муниципальными учреждениями выстраивается также на основании официальных писем, причем часто это должны быть письма в адрес курирующей властной структуры. Перед подготовкой инициативного документа целесообразно созвониться с интересующей организацией, изложить свои просьбы и предложения и уточнить у ее сотрудников, кому разумней адресовать обращение. Бюджетные организации нередко опираются на письма даже в коммуникации с давними партнерами. Это обосновано необходимостью подтверждать целевое расходование бюджетных средств и показатели эффективности и не должно вызывать недоумения у организаторов волонтеров.

Общение с коммерческими организациями и НКО более гибкое и свободное. Предложение о сотрудничестве можно озвучить по телефону или в электронном письме. Контакты таких потенциальных партнеров найти очень легко — вся необходимая информация расположена на сайтах или на страничках в социальных сетях. При работе с бизнес-структурами нужно быть готовым, что предложение придется произнести не один раз: сначала секретарю, потом специалисту, потом, возможно, лицу, принимающему решения. В дальнейшем общение можно строить в удобном для обеих сторон формате: по телефону, в мессенджерах, по электронной почте, однако надлежит соблюдать деловой этикет: использовать соответствующий стиль речи, соблюдать сроки и договоренности, своевременно отвечать на запросы и сообщения.

Свою специфику имеет выстраивание партнерства со СМИ. В качестве начала коммуникации можно использовать электронное письмо с подготовленным пресс-релизом, а по мере развития взаимодействия перейти на общение в мессенджерах и социальных сетях.

Общение с физическими лицами и неформальными сообществами в целом гораздо менее обременено формальностями, за исключением контактов с общественными деятелями, лидерами мнений и прочими статусными людьми, взаимодействие с которыми выстраивается чаще всего через пресс-секретарей, помощников и представителей. Партнерские отношения с такой категорией часто завязываются через социальные сети, личные знакомства, прямые звонки, протекцию, а иногда даже путем публикации объявлений о возможном сотрудничестве и отработки откликов на них.

Удачным способом нецелевого поиска партнеров служат тематические семинары, конференции и форумы. Выбрав событие по нужной теме в своем городе или за его пределами можно не только получить список экспертов в данном вопросе и перечень заинтересованных организаций, но и установить необходимые контакты.

* 1. **Партнерство Ассоциации волонтерских центров**

Ассоциация волонтерских центров — крупнейшая волонтерская организация в России, созданная в 2014 году с целью сохранения наследия волонтерской программы Олимпийских игр в Сочи и развития добровольческого движения в целом. Реализует 10 федеральных программ, направленных на формирование инфраструктуры поддержки добровольчества, поддержку лидеров и тиражирование лучших практик и методик, реализацию образовательных программ, международное сотрудничество.

По состоянию на сентябрь 2020 года АВЦ — это 149 членов, 83 региона, 80 ресурсных центров добровольчества, более 1 000 организаций, входящих в региональную сеть, свыше 1 млн. волонтеров по всей стране.

Стать частью Ассоциации волонтерских центров может любая организация, так или иначе работающая с добровольцами: благотворительный фонд, НКО, волонтерский центр университета или колледжа, ресурсный центр, государственное учреждение.

Организации — партнеры и члены АВЦ обретают возможность быть соорганизаторами крупнейших национальных волонтерских программ, участвовать в значимых событиях и формировании федеральной повестки развития добровольчества в России, находить партнеров в сообществе Ассоциации и получать поддержку своих инициатив.

Претендовать на статус волонтерского центра Ассоциации волонтерских центров имеют право организации, осуществляющие волонтерскую деятельность, с регистрацией или без регистрации юридического лица. Волонтерский центр АВЦ получает следующие преимущества:

* возможность участия в программах и мероприятиях АВЦ, крупных всероссийских событиях;
* возможность участвовать в разработке программ и предложений по развитию волонтерства, быть частью экспертного сообщества, выступать экспертами на федеральном уровне;
* содействие в привлечении федеральных экспертов на региональные площадки;
* продвижение и поддержку лучших проектов в рамках крупных мероприятий и событий;
* предоставление доступа к методическим и исследовательским базам данных АВЦ, образовательным мероприятиям и программам;
* организацию взаимодействия с ресурсными центрами добровольчества в субъектах Российской Федерации;
* информирование о событиях в сфере добровольчества.

Войти в Ассоциацию в качестве ее членов могут организации, являющиеся региональными центрами развития добровольчества в субъектах России или федеральные организации. По решению членов Совета Ассоциации волонтерских центров волонтерский центр Ассоциации волонтерских центров может перейти в члены АВЦ.

Члены АВЦ имеют расширенный по отношению к волонтерским центрам пакет преференций, который дополнительно содержит:

* квоты на всероссийские молодежные форумы, всероссийские мероприятия в сфере добровольчества, возможность реализации совместных проектов и практик;
* информационное освещение деятельности организации на площадках АВЦ и партнеров, получение в числе первых новостей и информации о событиях в сфере добровольчества;
* софинансирование расходов, связанных с участием в мероприятиях в сфере добровольчества на федеральном и международном уровне, финансовая поддержка на реализацию проектов АВЦ по итогам года на конкурсной основе;
* рекомендательные письма для участия в грантовых конкурсах или по запросу организации;
* доступ к закрытым образовательным онлайн-курсам и образовательным мероприятиям, возможность повышения квалификации;
* поддержку и тиражирование региональных проектов, продвижение лучших волонтерских и гражданских инициатив на федеральном уровне;
* консультативную, экспертную и организационную поддержку при реализации региональных проектов и мероприятий;
* поощрение за достижения в сфере добровольчества;
* предоставление фирменных наборов АВЦ.

Алгоритм вхождения в состав АВЦ в качестве ее члена или волонтерского центра носит инициативный характер и строится на направлении в Ассоциацию проекта соглашения, подписанного со своей стороны, подробнее <https://авц.рф/information>. Регламент о порядке приема в члены Ассоциации волонтерских центров и порядке прекращения членства в Ассоциации волонтерских центров опубликован на официальном сайте в рубрике «Документы АВЦ» по ссылке <https://авц.рф/about>.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»

2. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»

3. Федеральный закон от 6 мая 2007 г. № 100-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О добровольной пожарной охране»

4. Федеральный закон от 01 декабря 2007 г. № 310-ФЗ (ред. от 28.06.2014) «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

5. Федеральный закон от 4 декабря 2007 г. (ред. от 03.07.2016) № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте»

6. Закон Ростовской области от 27.06.2012 № 895-ЗС «О поддержке добровольческой деятельности в Ростовской области»

7. Закон Тверской области от 06.07.2015 №57-ЗО «О государственной молодёжной политике в Тверской области»

8. Постановление администрации Тамбовской области от 26.11.2010 № 1386 «О развитии добровольческой деятельности в Тамбовской области»

9. Постановление Правительства Ярославской области «О добровольческой (волонтёрской) деятельности» от 09.06.2011 №424-п

10. Приказ администрации Тамбовской области от 26.05.2015 № 1675 «Об организации волонтёрского (добровольческого) движения в системе образования Тамбовской области»

11. Приказ председателя Комитета по делам молодёжи Тверской области № 187 от 28.10.2015 «О порядке выдачи личных книжек волонтёров в Тверской области»

12. Положение о волонтёрах и волонтёрской деятельности в Великом Новгороде от 2.03.2010 // www.novsu.ru/file/403364

13. Положение о волонтёрах и волонтёрской деятельности в МО «Город Мирный» от 2.03.2012 // www.gorodmirny.ru/up/article/file/sovet/40/40-4.docx

14. Концепция развития дополнительного образования детей // https://rg.ru/2014/09/08/obrazovanie-site-dok.html

15. Волонтёрский менеджмент: пособие для сотрудников и молодёжных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтёров // Молодёжная Сеть Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца / Интернет-ресурс: http://bmu-rcn.narod.ru/AboutBMU/Resources/BMUbooks/VolontManagBRC.pdf

16. Методические рекомендации по развитию волонтёрства (добровольчества) в школе / Под ред. Т.Н. Арсеньевой. – М., 2015.

17. Методические рекомендации по развитию добровольческой (волонтёрской) деятельности молодёжи в субъектах Российской Федерации // Департамент по делам молодёжи Самарской области / Интернет-ресурс: http://ddm.samregion.ru/about/volunteer/682/

18. Мотивация участия молодёжи в добровольческой деятельности // Интернет-ресурс: http://semya-protiv-narkotikov.ru/motivaciya-uchastiya-molodezhi-v-dobrovolcheskoy-deyatelnosti

19. Справочные материалы Ассоциации волонтёрских центров // Интернет-ресурс: https://xn--80ae4d.xn--p1ai/

**ПРИЛОЖЕНИЯ.** **ОБРАЗЦЫ** **ДОКУМЕНТОВ,** **КОТОРЫЕ** **РЕГУЛИРУЮТ** **ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** **ВОЛОНТЁРСКОГО** **ЦЕНТРА** **В** **ГОСУДАРСТВЕННОМ** **УЧРЕЖДЕНИИ** **ИЛИ** **НКО**

***Приложение*** ***1.*** ***Примерная*** ***форма*** ***заявления*** ***волонтёра***

***Если организация:***

Директору

(наименование организации,

Ф.И.О. руководителя)

от ФИО волонтера

***Если НКО или центр:***

Руководителю

волонтерского движения

наименование организации

Ф.И.О. руководителя)

от ФИО волонтера

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас зарегистрировать меня в качестве волонтёра. О себе сообщаю следующие сведения:

ФИО (полностью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, месяц, год рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место учебы / работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные телефоны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я согласен(-на) на обработку моих вышеуказанных персональных данных с целью ведения статистического учёта зарегистрированных волонтёров и предоставления отчётности.

Я согласен(-на), что мои персональные данные будут ограниченно доступны представителям государственных, муниципальных органов власти в рамках действующего законодательства.

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Приложение*** ***2.*** ***Положение*** ***о*** ***Волонтёрском*** ***центре***

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

учреждения/организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_<расшифровка ФИО >

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**<Наименование** **учреждения/организации>**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О** **ВОЛОНТЁРСКОМ** **ЦЕНТРЕ**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. № \_\_\_\_

**1.** **Общие** **положения**

1.1. Волонтёрский центр <Наименование государственного учреждения/организации> (далее – Центр) является структурным подразделением учреждения/организации, осуществляющим привлечение и обучение волонтёров, организацию и проведение волонтёрской деятельности.

1.2. Центр создается и ликвидируется приказом директора по решению Совета директоров <Наименование учреждения/организации>.

1.3. В своей деятельности Центр руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», Основными направлениями деятельности Правительства Российской Федерации, утвержденными Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р, Основами государственной молодёжной политики в Российской Федерации, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2014 г. № 2403-р, Трудовым кодексом РФ, Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, муниципальным и локальным (местным) законодательством, Уставом организации, Правилами внутреннего трудового и учебного распорядка, приказами и распоряжениями директора учреждения/организации, настоящим Положением и другими внешними и внутренними нормативными документами, распространяющимися на его деятельность, в соответствии с реестрами внутренней и внешней нормативной документации.

1.4. Центр возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора учреждения/организации. Штатное расписание Центра утверждает руководитель учреждения/организации.

1.5. Обязанности, права, ответственность и оплата труда сотрудников Центра устанавливаются в соответствии с должностными инструкциями, условиями трудового договора, штатным расписанием, инастоящим Положением, другими локальными нормативными документами учреждения/организации.

1.6. Центр имеет свою печать.

**2.** **Цели** **и** **задачи**

2.1. Целью деятельности Центра является развитие и популяризация волонтёрского движения на территории муниципального образования, региона.

2.2. Основными задачами Центра являются:

- привлечение и обучение волонтёров для учреждения/организации и проведения волонтёрских проектов;

- привлечение и отбор тренеров из числа преподавателей/сотрудников учреждения/организации или сторонних организаций для обучения волонтёров;

- продвижение и пропаганда волонтёрских ценностей, привлечение жителей региона к волонтёрской деятельности;

- повышение качества работы волонтёров;

- увеличение объемов и видов выполняемых работ социальной направленности;

- поддержка и развитие волонтёрских инициативных групп, действующих в организации, оказание им организационной, методической и практической помощи;

- расширение взаимодействия с некоммерческими организациями, бизнес-предприятиями и государственными учреждениями по вопросам добровольческой деятельности.

**3.** **Процессы** **и** **функции**

3.1. Центр осуществляет процесс управления волонтёрской деятельностью, в рамках которого выполняет следующие функции:

- планирование и организация волонтёрской деятельности;

- контроль качества работы волонтёров;

- набор, регистрация, ведение базы данных волонтёров учреждения/организации;

- проведение социальных и благотворительных мероприятий, в том числе мероприятий, направленных на развитие добровольчества;

- организация маркетинга по направлениям деятельности Центра;

- проведение разъяснительной работы по волонтёрскому движению;

- координация деятельности волонтёрских инициативных групп, действующих в учреждения/организации;

- обобщение опыта реализации волонтёрских проектов и подготовка предложений по дальнейшему развитию волонтёрской деятельности.

**4.** **Ответственность** **и** **полномочия**

4.1. Директор Центра подчиняется директору учреждения/организации (вариант: его заместителю, ответственному за воспитательную работу в учреждении/организации).

4.2. Директор Центра:

- осуществляет общее руководство деятельностью Центра и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Центр функций и задач;

- организует работу Центра по надлежащему выполнению возложенных на него задач, разрабатывает и актуализирует нормативную документацию, регламентирующую работу Центра;

- обеспечивает планирование и организацию текущей деятельности Центра, ее анализ, контроль и оптимизацию;

- осуществляет силами сотрудников Центра и волонтёров документационное, методическое и информационное обеспечение деятельности Центра;

- организует работу подчинённых в соответствии с требованиями законодательных нормативных правовых актов в сфере охраны труда, области защиты государственной тайны и конфиденциальной информации и иных нормативных документов.

4.3. Сотрудники Центра имеют право:

- использовать материально-техническую базу, информационные ресурсы организации для достижения поставленных целей и задач;

- запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений учреждения/организации информацию, необходимую для выполнения возложенных на Центр задач и функций;

- представлять интересы организации по вопросам, относящимся к компетенции Центра, во взаимоотношениях с проверяющими органами, а также другими организациями и учреждениями;

- разрабатывать и представлять к утверждению в установленном порядке методические рекомендации в области совершенствования волонтёрского движения, вносить предложения по улучшению деятельности Центра;

- привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений учреждения/организации, экспертов сторонних организаций для участия в рассмотрении и выполнении работ по вопросам, входящим в компетенцию Центра в соответствии с настоящим Положением;

- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

4.4. Сотрудники Центра обязаны:

- осуществлять выполнение возложенных на них функций и задач;

- вести делопроизводство в соответствии с установленным порядком;

- своевременно готовить и представлять отчетные материалы по деятельности Центра администрации организации и иным организациям, с которыми заключены соглашения о совместном сотрудничестве;

- обеспечивать защиту служебной информации от несанкционированного доступа.

4.5. Сотрудники Центра несут ответственность за:

- ненадлежащее исполнение или неисполнение возложенных на них функций, а также правонарушения – в пределах, определенных законодательством Российской Федерации;

- индивидуальная ответственность сотрудников Центра устанавливается должностными инструкциями.

**5.** **Взаимодействие**

5.1. Для выполнения задач и реализации прав, предусмотренных настоящим Положением, Центр взаимодействует со всеми структурными подразделениями учреждения/организации.

Директор Центра <подпись, расшифровка ФИО>

Согласовано:

Заместитель директора <подпись, расшифровка ФИО>

Юрист <подпись, расшифровка ФИО>

Начальник общего отдела <подпись, расшифровка ФИО>

***Приложение*** ***3.*** ***Должностная*** ***инструкция*** ***руководителя*** ***Волонтёрского*** ***центра***

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

учреждения/организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_<расшифровка ФИО >

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**<Наименование** **учреждения/организации>**

**ДОЛЖНОСТНАЯ** **ИНСТРУКЦИЯ**

(РУКОВОДИТЕЛЯ) ВОЛОНТЁРСКОГО ЦЕНТРА

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_

**1.** **Общие** **положения**

1.1 Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности руководителя (далее – руководитель) Волонтёрского центра (далее – Центр). Руководитель Центра относится к категории руководителей. Руководитель Центра непосредственно подчиняется директору учреждения/организации (вариант: его заместителю).

1.2 Порядок назначения и освобождения. Назначение и освобождение от должности руководителя Центра производится приказом директора <наименование учреждения> в порядке, установленном трудовым законодательством Российской Федерации.

1.3. Руководитель Центра в своей работе руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации, постановлениями, распоряжениями Правительства Российской Федерации;

- Трудовым кодексом РФ, Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ;

- муниципальным (региональным) законодательством;

- Уставом (Положением) учреждения/организации;

- Правилами внутреннего трудового и учебного распорядка учреждения/организации;

- Приказами и распоряжениями директора и заместителей директора учреждения/организации;

- Положением о Волонтёрском центре;

- Положением о волонтёрской деятельности;

- Трудовым договором;

- Настоящей должностной инструкцией и другими внешними и внутренними нормативными документами, распространяющимися на его деятельность, в соответствии с реестром внутренней и внешней нормативной документации Центра.

**2.** **Требования**

2.1. Квалификационные требования:

На должность Руководителя Центра назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и имеющее опыт работы в организациях по направлению профессиональной деятельности в сфере воспитательной и социальной работы.

2.2. Требования к знаниям и навыкам работника:

Руководитель Центра должен знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регламентирующие образовательную, воспитательную, научную, производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность учреждений;

- основные государственные и региональные законодательные и нормативные акты в области молодёжной политики, благотворительности и добровольчества;

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов региональной власти, касающиеся добровольческой деятельности.

**3.** **Должностные** **обязанности** **Руководителя** **Центра**

3.1. Осуществляет общее руководство деятельностью Центра и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Центр функций и задач.

3.2. Организует работу Центра по надлежащему выполнению возложенных на Центр задач, разрабатывает и актуализирует нормативную документацию, регламентирующую работу Центра.

3.3. Обеспечивает планирование и организацию текущей научно-методической, административно-хозяйственной, планово-финансовой, социально-воспитательной, благотворительной деятельности Центра, ее анализ, контроль и оптимизацию.

3.4. Разрабатывает программы привлечения, мотивации и личностного роста волонтёров, производит анализ рисков и планирование корректирующих действий при их реализации.

3.5. Обеспечивает проведение разъяснительной работы по организации волонтёрской деятельности, продвижение и популяризацию волонтёрских ценностей.

3.6. Взаимодействует с Администрацией региона, Администрацией муниципального образования, учебными заведениями, информационными партнерами, спонсорами, иными организациями, предприятиями, учреждениями по вопросам развития добровольческого движения и текущей деятельности Центра.

3.7. Обеспечивает подготовку и реализацию локальных и региональных проектов Центра, участие Центра в межрегиональных, всероссийских и международных проектах в сфере добровольчества.

3.8. Разрабатывает предложения и рекомендации по совершенствованию добровольческой деятельности, ее финансового и кадрового обеспечения, готовит соответствующую методическую и локальную нормативную документацию.

3.9. Обеспечивает своевременное составление установленной планово-отчетной и аналитической документации Центра.

3.10. Организует маркетинг по направлениям деятельности Центра, планирует информационное продвижение Центра.

3.11. Осуществляет силами сотрудников Центра и волонтёров документационное, методическое и информационное обеспечение деятельности Центра, координирует деятельность сотрудников Центра.

3.12. Участвует в подборе и расстановке кадров, в решении вопросов повышения квалификации и профессионального мастерства сотрудников Центра.

3.13. Организует работу подчинённых в соответствии с требованиями законодательных нормативных правовых актов в сфере охраны труда, области защиты государственной тайны и конфиденциальной информации и иных нормативных документов.

3.14. Осуществляет контроль за организацией труда подчинённых лиц.

3.15. Способствует сохранению и приумножению традиций организации.

**4.** **Права**

4.1. Руководитель Центра имеет право:

- использовать материально-техническую базу, информационные ресурсы организации для достижения поставленных целей и задач;

- запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений организации информацию, необходимую для выполнения возложенных на Центр задач и функций;

- представлять интересы учреждения/организации по вопросам, относящимся к компетенции Центра, во взаимоотношениях с проверяющими органами, а также другими организациями и учреждениями;

- разрабатывать и представлять к утверждению в установленном порядке методические рекомендации в области совершенствования волонтёрского движения, вносить предложения по улучшению деятельности Центра;

- знакомиться с проектами решений руководства учреждения/организации, касающимися его деятельности;

- привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений учреждения/организации, экспертов сторонних организаций для участия в рассмотрении и выполнении работ по вопросам, входящим в компетенцию Центра;

- вносить на рассмотрение руководства учреждения/организации предложения по улучшению деятельности Центра и совершенствованию методов работы; замечания по деятельности работников организации, варианты устранения имеющихся в его деятельности недостатков по вопросам, находящимся в его компетенции;

- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

**5.** **Ответственность**

5.1. Директор Центра несет ответственность:

- за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации;

- за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

- за причинение материального ущерба в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации;

- за отсутствие результатов и эффективности деятельности сотрудников Центра;

- за несоблюдение трудовой и исполнительской дисциплины сотрудниками Центра.

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_<расшифровка ФИО>

Начальник службы кадров

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_<расшифровка ФИО>

Юрист

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_<расшифровка ФИО>

С инструкцией ознакомлен: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

***Приложение*** ***4.*** ***Соглашение*** ***о*** ***волонтёрском*** ***труде*** ***в*** ***организации***

**<Полное** **название** **Волонтёрского** **центра>**

Настоящее Соглашение является внутренним документом <Полное название Волонтёрского центра> (именуемый в дальнейшем – **Центр**), регламентирующим отношения между **Центром** и волонтёром, участвующим в его деятельности на бескорыстной основе.

**Центр**, в лице его руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующий на основании Положения о **Центре**, с одной стороны, и гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем Волонтёр, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

**1.** **Центр** **поручает,** **а** **Волонтёр** **принимает** **на** **себя** **обязательства** **по** **выполнению** **следующих** **работ:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2.** **Ответственность** **за** **предоставление** **работ,** **выполняемых** **Волонтёром,** **контроль** **за** **их** **выполнением** **и** **предоставлением** **Волонтёру** **необходимых** **для** **выполнения** **принятых** **им** **обязательств** **условий** **возлагается** **на**

ФИО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3.** **Права** **и** **ответственность** **Волонтёра:** Волонтёр имеет право:

3.1. Осуществлять свою деятельность, исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит Законодательству РФ, международным нормативным актам, интересам **Центра**.

3.2. Требовать от **Центра** внесения информации о характере, качестве и объеме выполненных работ, уровне проявленной Волонтёром квалификации и стаже его трудовой деятельности в качестве волонтёра в Личную книжку волонтёра.

3.3. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтёрской деятельности в **Центре**.

3.4. На создание ему необходимых условий труда, обеспечение ему безопасности, защиту законных прав и интересов во время работы. Условия труда Волонтёра должны соответствовать требованиям действующего законодательства и нормативного документа, регулирующего данный вид трудовой деятельности.

3.5. Прекращать свою деятельность в **Центре**, уведомив о прекращении волонтёрской деятельности не менее чем за 2 недели.

Волонтёр обязан:

3.6. Иметь квалификацию, соответствующую его роду волонтёрской деятельности.

3.7. Четко и добросовестно выполнять свои обязательства перед **Центром** и благополучателем, определенные Соглашением.

3.8. Знать и соблюдать цели, задачи и принципы Центра и укреплять его авторитет.

3.9. Не причинять материальный ущерб имуществу Центра.

**4.** **Права** **и** **ответственность** **Центра:**

Центр имеет право:

4.1. Предлагать волонтёру изменить вид деятельности.

4.2. Отказаться от услуг Волонтёра при невыполнении им обязательств.

4.3. Требовать уважительного отношения к его персоналу, партнерам, благополучателям, имуществу.

4.4. Требовать от Волонтёра отчета за проделанную работу.

4.5. Поощрять труд Волонтёра.

4.6. Предоставлять возможность для получения Волонтёром необходимого для осуществления волонтёрской деятельности дополнительного образования.

Центр обязан:

4.7. Предоставлять Волонтёру необходимые условия для выполнения принятых им обязательств.

4.8. Предоставлять Волонтёру информацию о своей деятельности, необходимую для выполнения волонтёрской деятельности.

4.9. Документально подтверждать полномочия Волонтёра в соответствии с его деятельностью.

4.10. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтёрской деятельности в рамках Соглашения.

4.11. Осуществлять контроль и нести ответственность за деятельность Волонтёра в рамках Соглашения и Законодательства РФ.

4.12. Разъяснять Волонтёру его права и обязанности.

**5.** **Настоящее** **Соглашение** **заключается** **на** **период**

с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**6.** **Настоящее** **Соглашение** **составлено** **в** **2** **экземплярах.**

**7.** **Реквизиты** **сторон:**

|  |  |
| --- | --- |
| **<Полное название центра>**Руководитель Центра\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.М.П. Центра | **Волонтёр:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата рождения: \_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_.\_\_\_\_ г. Паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.С обработкой личных данных (согласен): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Для справок:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Методические рекомендации

«Стандарты работы организатора волонтерской деятельности»

Подписано в печать 20.02.2021 г. Формат 60 х 84/16

Материал сформирован на основе материалов Ассоциации волонтерских центров в помощь начинающим и действующим руководителям добровольческих организаций, волонтерских проектов, координаторам добровольческих групп, другим заинтересованным лицам.

Составитель: Монгуш М. С.,

ведущий специалист по методике клубной работы отдела информационно-аналитической и методической деятельности ГБУ РЦНТД

Техническое редактирование и верстка:

Куулар М. П., начальник отдела

Кенден А. В., ведущий специалист

Отпечатано в ГБУ РЦНТД

667000, ул. Щетинкина-Кравченко, д. 46, г. Кызыл, Республика Тыва

Тел/факс: 8(39422)2-30-38, e-mail: rcntd@mail.ru

1. В этом смысле ***социальное*** ***служение*** – добровольное, бескорыстное оказание социально значимых услуг, побуждаемое ответственностью и состраданием, – является одним из наиболее важных видов деятельности в современном обществе. [↑](#footnote-ref-1)
2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [↑](#footnote-ref-2)
3. Данное разделение условно, и обычно у волонтёра одновременно есть сочетание несколько мотиваций, выраженных в большей или меньшей степени. [↑](#footnote-ref-3)
4. Предлагаемые средства мотивирования не являются единственно возможными. Важно советоваться с волонтёрами о том, чего именно им не хватает в их добровольческой деятельности. [↑](#footnote-ref-4)
5. Методические рекомендации по федеральному направлению «Волонтерская помощь медицинским организациям». Презентационные материалы // Раздел «Волонтерская помощь в медицинских организациях Официального сайта ВОД «Волонтеры-медики». [↑](#footnote-ref-5)
6. Стандарт событийного волонтерства // Онлайн-университет социальных наук // Материалы. [↑](#footnote-ref-6)
7. Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [↑](#footnote-ref-7)
8. Федеральный закон от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». [↑](#footnote-ref-8)
9. Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». [↑](#footnote-ref-9)
10. Федеральный закон от 08 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». [↑](#footnote-ref-10)
11. Приказ Минюста России от 30 декабря 2011 г. № 455 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством юстиции Российской Федерации государственной услуги по принятию решения о государственной регистрации некоммерческих организаций». [↑](#footnote-ref-11)
12. Как разработать социальный проект // Официальный сайт Фонда президентских грантов. [↑](#footnote-ref-12)