**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ**

**Под добровольческой (волонтерской) деятельностью** понимается социально-значимая деятельность граждан по личной инициативе, бескорыстное (безвозмездное) выполнение работы, предоставление услуг социально-значимого характера без намерения извлечь финансовую выгоду.

* Для обеспечения слаженной работы во время мероприятия для каждого участника волонтёрской деятельности определены четкие роли и заданные руководителем, за которыми закреплены волонтеры.
* Волонтер представляет не только себя, как физическое лицо, свою организацию, свой регион, но и является олицетворением всего Волонтерского Корпуса.

**Личность волонтера**

**Волонтер** – это лицо мероприятия, лицо города, лицо страны.

Волонтер ассоциируется с:

* улыбчивостью;
* вежливостью;
* инициативностью;
* любознательностью.

Данные качества создают хорошую репутацию как волонтеру лично, так и волонтерскому движению в целом, а самое главное, волонтер, обладающий такими качествами, создает хорошую репутацию мероприятию.

Создавайте позитивные впечатления у посетителей информационных точек и при обращении к вам:

* убедитесь в том, что вы корректно понимаете, что от вас хочет гражданин;
* если вы понимаете, что от вас хочет посетитель – выслушайте его пояснения до конца и не перебивайте его;
* всегда предоставляйте достоверную информацию.

**Во время смены волонтер:**

* выполняет свои обязанности в выданной униформе;
* имеет при себе аккредитацию.
* должен носить естественный макияж (девушки);
* должен быть в опрятной одежде и обуви;
* быть на связи (сотовый телефон, рация);
* быть на месте мероприятия в оговоренное время;
* следовать инструкциям координатора.

**Обязательные навыки**

Навыки, которые должен иметь и грамотно использовать волонтер:

* слушать и слышать;
* уважать собеседника;
* поддерживать умеренный темп речи;
* быть последовательным в рассуждениях;
* соблюдать спокойствие независимо от ситуации;
* быть стрессоустойчивым и уравновешенным;
* проявлять терпимость к посетителям;
* задавать уточняющие вопросы;
* обладать необходимой информацией по проводимому мероприятию

**Работа с жалобами**

Волонтер отвечает на вопросы в рамках своих компетенций – а именно, о волонтерской помощи маломобильным гражданам. На все вопросы о процедуре и содержание выборов волонтер не имеет права отвечать и консультировать.

**Имидж волонтера мероприятия**

Униформа – отличительный знак волонтера мероприятия. Волонтер   
в униформе – это представитель волонтерского сообщества, даже если он не находится на своей позиции. Волонтер должен всегда придерживаться высоких стандартов личной гигиены, быть чисто одетым, опрятным, выглядеть аккуратно и достойно. Необходимо проявлять вежливость, доброжелательность и корректность по отношению ко всем категориям организаторов, участников, гостей. Использование грубых, оскорбительных выражений, ненормативной лексики недопустимо.

**Начало и окончание смены**

Волонтеру необходимо прибывать на место не менее, чем за 5 минут, но не ранее чем за 1 час до начала смены. Этот интервал нужен для того, чтобы у волонтера было достаточно времени для подготовки к выполнению обязанностей. После того как волонтер приступил к своим обязанностям , ему необходимо сообщить своему куратору (тим лидеру) о начале смены. Перед тем как покинуть объект, волонтер должен проинформировать своего непосредственного руководителя о завершении смены.

**Права и обязанности, связанные с охраной труда и здоровья**

Волонтеру запрещено подвергать риску собственную жизнь и здоровье,   
а также жизнь и здоровье окружающих его людей. Волонтер должен следовать всем требованиям плакатов, надписей и знаков безопасности. Функции необходимо выполнять в соответствии с нормами безопасности. Волонтер обязан пройти обучение по охране труда и технике безопасности и приступать к обязанностям только после получения соответствующего инструктажа.

**Социальные сети**

Волонтеру, размещающему информацию о своем участии в меропритяии в сетевых ресурсах (ВКонтакте, инстаграм, твиттер и т.д.). рекомендуется упоминать о функции на мероприятии в общих чертах,   
не рекомендуется детально описывать специфику своей деятельности, работы команды, избирательные участки. Записи должны вестись от первого лица и в формате личного дневника. Волонтер не должен выступать в качестве журналиста, репортера или других представителей СМИ, а также не должен раскрывать персональную или конфиденциальную информацию о других лицах или организациях. Записи не должны содержать дискриминационные, оскорбляющие, ненавистнические, клеветнические и иные противозаконные сообщения, ненормативную или грубую лексику и изображения.

**Насилие на объекте**

Если волонтер испытывает на себе или становится свидетелем оскорбительного, угрожающего, запугивающего или неадекватного поведения, словесной или физической агрессии, он должен незамедлительно обратиться к своему руководителю точки.

**Как реагировать на негатив**

Если вам задают провокационные вопросы, например, «Сколько вам платят?», «Зачем вы в этом участвуете?», – отвечайте спокойно и доброжелательно, без какого-либо подтекста и негатива. Отвечайте на вопросы четко, вы поддерживаете важность вашей работы. Аккуратно переводите разговор в конструктивное русло. Не поддавайтесь эмоциям, даже если ваш собеседник проявляет эмоциональную агрессию.

**Подарки и денежное вознаграждение**

Волонтер должен отказываться от любых видов дополнительных денежных вознаграждений при любых обстоятельствах. В некоторых случаях посетители могут предлагать волонтерам подарки. В случаях, когда подарок предоставляется с целью получения каких-либо льгот или оказания влияния на принимаемые решения, необходимо вежливо отказаться от подарка.

**Использование личных мобильных телефонов**

Личные мобильные телефоны должны быть поставлены на бесшумный режим на протяжении всего мероприятия. Рекомендуется ограничить использование личного мобильного телефона во время перерывов в работе.

**Личное имущество**

Волонтеру не рекомендуется приносить на смену свои личные ценные вещи (планшеты, фотоаппараты и т.д.). На объектах нет камер хранения для личного имущества персонала. Организатор мероприятия не несет ответственности за утерю, кражу или повреждение личных вещей волонтера.

**Употребление наркотиков и алкоголя**

Организатор мероприятия запрещает хранение, продажу, распространение, употребление алкоголя и наркотических средств, а также пребывание в состоянии алкогольного или наркотического опьянения при выполнении обязанностей. Употребление наркотиков или и прочих веществ, влияющих на работоспособность, до и/или во время рабочей смены запрещается и приводит к лишению аккредитации и расторжению договора с волонтером.

**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ВОЛОНТЕРОВ   
НА МЕРОПРИЯТИЯХ**

**На мероприятиях запрещается:**

* Курить в неположенных местах и в волонтерской форме;
* Употреблять ненормативную лексику;
* Проявлять словесную, физическую, поведенческую агрессию к другим волонтерам, гостям мероприятия и иным людям;
* Проявлять неуважение из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, достатку, половому признаку;
* Покидать мероприятие до окончания без уважительных причин   
  и уведомления лидера и координатора объекта (координатора   
  от функции);
* Подвергать риску собственную жизнь и здоровье, а также жизнь   
  и здоровье окружающих людей;
* Наносить ущерб помещениям, оборудованию и другим материальным ценностям;
* Мусорить;
* Совершать иные неоговоренные действия, несовместимые с имиджем волонтера.

**Волонтеры должны:**

* Быть дисциплинированными, не опаздывать к началу мероприятия, добросовестно исполнять свои обязанности и поручения координатора, за которой закреплены волонтеры;
* Проявлять вежливость, доброжелательность и корректность   
  по отношению к другим волонтерам, персоналу, гостям мероприятия   
  и другим людям;
* Во время мероприятий носить предоставленную волонтерскую форму и аккредитацию;
* Бережно относиться к природе, к имуществу и материальным ценностям, предоставляемым волонтеру;
* Соблюдать меры безопасности при выполнении обязанностей, следовать инструкциям лидеров, сотрудников организации (специализированных организаций и ведомств), за которыми закреплены волонтеры;
* Соблюдать правила личной гигиены, своевременно информировать лидера об ухудшении состояния здоровья или травмах.

**Меры безопасности и ответственность волонтеров:**

* В случае ЧП (травма, заболевание, конфликтная ситуация, кража, другие негативные события и непредвиденные обстоятельства) волонтеры обязаны незамедлительно поставить в известность координатора информационной точки,   
  в случае необходимости оказать первую медицинскую помощь пострадавшим, обеспечить транспортировку пострадавших в медпункт, при тяжелых травмах – проинформировать медицинскую службу о происшествии и обеспечить доставку медицинских работников к пострадавшим.
* Волонтеры несут материальную ответственность за выданное   
  им материально-техническое оборудование.
* Волонтеры должны соблюдать общественный порядок и правила техники безопасности. На протяжении всего мероприятия волонтеры обязаны подчиняться требованиям внутреннего распорядка и выполнять распоряжения координатора информационной точки, сотрудников организации (специализированных организаций и ведомств), за которыми закреплены волонтеры.