

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом регионального совета  
по развитию добровольчества  
(волонтерства) и социально  
ориентированных некоммерческих  
организаций Волгоградской области

от 14 ноября 2024 г. № 11

## СТАНДАРТ АДРЕСНОЙ ПОМОЩИ

### Основные понятия

Благополучатель (получатель волонтерской/добровольческой помощи) – физическое лицо, группа лиц или организация, в чьих интересах осуществляется добровольческая деятельность.

Волонтер (доброволец) – физическое лицо, осуществляющее добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев предоставления сервисов и возмещения затрат, связанных с осуществлением добровольческой деятельности).

Волонтерская (добровольческая) деятельность – форма бескорыстного социального служения, добровольная социально направленная, общественно полезная деятельность, осуществляемая путем выполнения работ, оказания услуг без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возмещения затрат, связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности).

Волонтерская (добровольческая) организация – социально ориентированная некоммерческая организация или незарегистрированное объединение граждан, созданное автономно либо на базе какой-либо организации (в том числе в рамках программ корпоративного волонтерства), для которой добровольческая деятельность выступает основным или одним из основных видов деятельности. Добровольческая организация системно привлекает волонтеров к участию в добровольческой деятельности разных направлений и форм и осуществляет руководство ими в процессе такого участия.

Волонтерская адресная помощь – помощь, организованная силами волонтеров для решения конкретной проблемы нуждающегося человека (или семьи) на дому. Основная цель волонтерской адресной помощи – повышение качества жизни человека в трудной ситуации.

Менеджер волонтеров – организатор волонтеров среднего звена, самостоятельно или через тимлидеров (координаторов) осуществляющий руководство волонтерами определенного объекта, территории или направления деятельности.

Организатор волонтерской (добровольческой) деятельности – физическое лицо, группа лиц или организация, которая привлекает на постоянной или

временной основе волонтеров к участию в добровольческой деятельности и осуществляет руководство их деятельностью в процессе такого участия. При этом организатором добровольческой деятельности может выступать как добровольческая, так и любая другая организация, нуждающаяся в услугах волонтеров для решения стратегических, текущих или ситуативных задач.

Рекрутер волонтеров – сотрудник организации (организатора волонтерской деятельности), отвечающий за вовлечение в сообщество новых волонтеров, которые будут проверены и подготовлены к работе. Рекрутер не отвечает за рекламу. Он организует "точку входа" волонтеров в организацию. В зависимости от организации и масштаба работы рекрутер может работать как один, так и с подчиненными сотрудниками.

Руководитель волонтерского (добровольческого) проекта – организатор волонтеров среднего звена, самостоятельно или через менеджеров организующий деятельность волонтеров по достижению целей и запланированных результатов добровольческого проекта.

Руководитель волонтерской (добровольческой) организации – организатор волонтеров высшего звена, самостоятельно и силами нижестоящих организаторов добровольцев осуществляющий привлечение волонтеров к добровольческой деятельности, направленной на достижение уставных целей добровольческой организации.

Тимлидер (координатор) волонтерской группы – координатор группы волонтеров, работающих над одной задачей. Первичное звено в структуре управления волонтерами.

Виды адресной помощи:

- Разовая помощь
- Регулярная и долгосрочная помощь
- Системная помощь

По видам деятельности адресную помощь можно разделить на три вида:

- "Техническая" помощь
- Общение и поддержка
- Волонтерство pro bono

### **Ответственность волонтеров и организаторов волонтерской деятельности**

Волонтер отвечает за:

соблюдение законов Российской Федерации; выполнение конкретных заказов, на которые дал согласие; соблюдение правил и требований безопасности; соблюдение оговоренных правил поведения и безопасности, инструкций, требований, алгоритмов работы и т. д.; свою безопасность и самочувствие; безопасность благополучателя во время взаимодействия с ним; контроль своего состояния (самочувствие, здоровье, усталость и т. д.); свои отношения с другими волонтерами и сотрудниками НКО.

Организаторы волонтерской деятельности отвечают за:

оказание помощи благополучателям;  
 обоснованность, своевременность и качество оказываемой помощи;  
 организацию труда волонтеров (проверку заказов, техническое обеспечение, управление, логистику и т. д.);  
 безопасность и защиту волонтеров и благополучателей (информирование, инструкции, алгоритмы работы, средства защиты);  
 собственность благополучателя; отчетность о работе проекта; достоверное информирование волонтеров о содержании реализуемой волонтерской деятельности, связанных с ней трудностях, рисках и ответственностью;  
 подготовку добровольцев к волонтерской деятельности;  
 соблюдение волонтерами техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;  
 информационную, консультационную и методическую поддержку и иное необходимое сопровождение волонтеров в процессе волонтерской деятельности;  
 обеспечение волонтеров ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на них функций;  
 учет добровольческой активности волонтеров;  
 благодарность волонтерам за их труд;  
 соблюдение законных правил и адекватных требований, действующих у заказчиков волонтерских услуг, информирование заказчиков волонтерских услуг об отказе от сотрудничества при принятии такого решения; прозрачность и информационную открытость добровольческой деятельности;  
 конфиденциальность персональных данных, информации о содержании и деталях осуществляемой деятельности и иных сведений о вовлеченных в добровольческую активность сторонах, полученных в ходе взаимодействия.

### **Права волонтеров и организаторов волонтерской деятельности в проекте по адресной помощи**

Волонтер имеет право:

быть добровольцем проекта; делать добрые дела вместе с организаторами или от их имени;  
 выбрать тот или иной объем работы, исходя из своих ресурсов;  
 выбрать вид оказываемой помощи; выбрать время оказания помощи;  
 иметь информацию, ясные правила, инструкции и т. д.;  
 быть в курсе плана волонтерского проекта;  
 знать членов волонтерского проекта;  
 проходить обучение и повышать свои знания и навыки по теме волонтерской деятельности;  
 быть защищенным;  
 получить необходимую помощь и поддержку, в том числе психологическую по вопросам, возникающим в процессе выполнения плана;  
 проявлять инициативу, развиваться, брать на себя больше ответственности;  
 прекратить волонтерство по своему желанию (о чем заранее известить организатора волонтерской деятельности);

отказаться от участия в том или ином мероприятии или выполнения заявки с указанием причин (о чем заранее известить организатора волонтерской деятельности);

получить необходимые для выполнения заявки инвентарь, расходные материалы, средства индивидуальной защиты и т. д.;

получить по предварительной договоренности компенсацию расходов, понесенных при выполнении заявки; получить рекомендательное письмо или справку о деятельности;

при необходимости вносить предложения по оптимизации деятельности.

Права и обязанности организатора добровольческой деятельности и добровольческой организации определяются действующим законодательством и сложившейся практикой.

К ключевым правам организатора можно отнести:

право самостоятельно устанавливать содержание и формы реализуемой добровольческой деятельности, а также порядок ее осуществления;

право определять персональный состав волонтеров, настаивать на необходимости подготовки, отказывать волонтерам в участии в организуемой добровольческой деятельности;

право отстранять волонтеров от добровольческой деятельности за нарушение законодательства Российской Федерации, этических и моральных норм, дисциплины и инструкций;

право принимать решения о сотрудничестве с благополучателями, отказываться от такого сотрудничества без объяснения причин;

право получать от благополучателя актуальную и своевременную информацию, влияющую на ход организации добровольческой деятельности; право требовать от всех вовлеченных в добровольческий процесс сторон уважительного и доброжелательного отношения к себе и волонтерам;

право использовать возможности единой информационной системы в сфере волонтерства ДОБРО.Рф;

право участвовать самостоятельно и рекомендовать своих волонтеров к участию и награждению в профильных добровольческих конкурсах за особые заслуги в сфере волонтерства;

право приостановить и прекратить организацию добровольческой деятельности в любой момент по собственному желанию;

право осуществлять другие законные права.

### **Основные принципы оказания адресной помощи силами волонтеров**

1. Следует найти компромисс между ожидаемым результатом работы волонтеров, с одной стороны, и сохранностью и работоспособностью волонтерского сообщества, с другой стороны.

2. Волонтерская помощь должна быть актуальной и обоснованной. Самое главное, что влияет на эффективность работы волонтеров, – это обоснованность той помощи, которая запрошена человеком или семьей.

3. Благотворительная организация не может и не должна делать все за своего подопечного.

4. Волонтеры не могут заменить собой родных благополучателя и платных специалистов

*Откуда берутся заявки?*

Заявки могут поступать к организатору волонтерской деятельности:

1. От операторов горячей линии #МЫВМЕСТЕ. Такие заявки по умолчанию считаются проверенными и готовыми к исполнению. От организатора требуется уточнить детали заявки у благополучателя, найти волонтеров, выполнить заявку и отчитаться.

2. От местных органов социальной защиты и т. п. Такие заявки также считаются проверенными и готовыми к исполнению. От организатора требуется уточнить детали заявки у благополучателя, найти волонтеров, выполнить заявку и отчитаться.

3. Напрямую через собственную форму на сайте или телефонную "горячую линию". В этом случае к заявке относится все сказанное в соответствующем разделе.

*Следует принимать заявки только на заранее обговоренные виды помощи, не требующие входа в квартиру к благополучателю без уполномоченного лица. Возможен такой перечень:*

доставка продуктов и лекарств, оплаченных благополучателем;  
доставка продуктов и лекарств из отделений социальной защиты;  
вынос мусора;  
выгул собак, сопровождение на прогулке;  
сопровождение в поликлинику и т. д.

Организатор волонтеров, несмотря на то, что заявка уже была проверена, должен иметь возможность:

проверить заявителя через местные органы соцзащиты и т. п.;  
свериться с «черным списком» заявителей – тех, кто не нуждается в помощи или может представлять угрозу волонтеру);  
перенаправить заявку в иные профильные структуры, ведомства, волонтерские объединения или НКО (при согласии перенаправить заявку коллегам на ту территорию, где проживает заявитель.

Заявки, поступившие напрямую к организатору волонтеров (в НКО). В этом случае организатор волонтеров может принимать любые заявки, которые он сочтет выполнимыми силами волонтеров и которые соответствуют уставной деятельности НКО.

Важно, чтобы работа волонтеров в квартирах и домах благополучателей осуществлялась на основании подписанного соглашения, где благополучатель проинформирован об отличии волонтеров от госслужащих и согласен на условия оказания благотворительной помощи.

*Каким заявителям и по каким просьбам волонтеры не помогают?*

Волонтеры не помогают:

Если заявитель уже получает услугу в другом месте.

Если требуется:

- профессиональная помощь, то есть помощь, для которой нужна квалификация (юристы, электрики, подключение техники, врачи, медперсонал, патронажный уход);
- работа с дорогостоящими вещами (например, починка электронной техники или автомобиля);
- простая помощь, которую могут оказать соседи (передвинуть что-то тяжелое, достать что-то с высокой полки, проконсультировать по пользованию мобильным телефоном)
- помощь бебисиперов – находиться с детьми без родителей (это возможно только под личную ответственность проверенного и надежного волонтера, как гражданина, согласившегося помогать конкретной семье);
- крупный ремонт;
- получить деньги за заявителя.

Если заявитель не соответствует целевой аудитории проекта (хорошо, когда эта норма закреплена в документах проекта).

Если рядом есть родные, которые могут помочь.

Если заявитель настаивает на срочности заявки (выполнить в течение дня). Заявка должна поступить минимум за 3 дня.

Если заявки благополучателя выходят за рамки договоренности (если волонтер готов сделать что-то сверх договоренностей, то делает под свою ответственность).

Если заявитель или его родные в алкогольном опьянении или в состоянии острой психиатрии.

Если есть агрессия или неадекватное поведение.

Если люди не понимают, что волонтеры помогают бесплатно по доброй воле.

Если волонтерскую услугу можно заменить недорогой платной услугой (например, в магазине есть недорогая доставка).

Если просят волонтера использовать личный транспорт для передвижения (на усмотрение организации и волонтера).

Если заявка предполагает оставление волонтера наедине с подопечным, чьему здоровью может грозить опасность в случае некомпетентности волонтера (волонтер не обладает нужными навыками реакции на ситуацию).

### **Советы волонтерам**

Любая помощь оговаривается и согласуется с подопечным. Если он отказывается от нее, волонтеру следует уточнить, верно ли он понял, что помощь не нужна. В случае положительного ответа принять отказ, даже если помощь кажется естественной (помыть посуду, разобрать пакеты с покупками и т. д.).

Личные вещи подопечного волонтер берет в руки, перекладывает, переставляет только с разрешения хозяина вещей.

Запрещается самостоятельно давать лекарства и препараты подопечному. Если подопечный спрашивает, есть ли у волонтера тот или иной медикамент, следует предложить посмотреть в аптечке подопечного или сходить в аптеку. Следует просить подопечного самостоятельно принимать свои лекарства, не вовлекая волонтеров в этот процесс.

Волонтеру следует всегда спрашивать разрешение на телесный контакт, например, для поддержки под руку, пересаживания из инвалидного кресла или в него и т. д.

Волонтеры не используют слова и выражения "бабулечка", "дедулечка", "тетя Маша" и т.д. Благополучателей следует называть только по имени и отчеству.

В беседах с благополучателями волонтерам следует больше слушать и проявлять эмпатию.

Волонтерам не следует давать советы, рецепты оздоровления и лечения.

Если волонтер считает, что опекаемый явно нарушает правила безопасности (переходит дорогу в неустановленном месте, курит в постели, употребляет большое количество запрещенных по здоровью продуктов и т. д.), то следует корректно сказать об этом один-два раза. Возможно, подопечный не знает, где находится переход или, например, чем опасно употребление большого количества соли при высоком давлении. Записываем это в специальный дневник посещений. Решение об изменении поведения принимает сам подопечный.

Если какая-то ситуация требует немедленного решения и волонтер не знает, как поступить, следует позвонить тимлидеру (координатору).

Если ситуация не требует немедленного решения или ответа, то волонтеру следует зафиксировать ее в дневнике, проговорив и уточнив с опекаемым задачу или вопрос. Например: «Правильно ли я понимаю, что вам нужна помощь в перевозке вещей, которые упакованы в 5 коробок, через две недели? Я уточню, сможем ли мы помочь вам в этой ситуации и сообщу (в такой-то день, в такое-то время). Вас это устраивает?».

Во время совместного выхода на улицу с подопечным волонтеру следует заранее обговорить маршрут и время прогулки. Маршрут и время прогулки могут меняться в зависимости от желаний и самочувствия подопечного, а также погодных условий.

Для похода в аптеку или магазин следует составить подробный список продуктов. Следует обязательно сфотографировать покупки и чек. Общий вес покупок не должен превышать 6 кг. Волонтеру следует заранее ориентировочно рассчитать стоимость и обсудить ее с подопечным. Если волонтер идет в магазин вместе с подопечным, маршрут необходимо обговорить заранее.

Если благополучатель озвучивает просьбу, которая не оговаривалась ранее, волонтеру следует попросить оформить на нее заявку отдельно, позвонив на горячую линию.

Волонтерам не следует начинать разговоры, которые могут привести к спору или непониманию (например, о религии, политике и так далее). Если такая тема затронута опекаемым и не совпадает с мировоззрением волонтера, следует, избегая спора, корректно попросить сменить тему.

Если у волонтера случилась форс-мажорная ситуация, из-за которой он не может приехать к подопечному, то важно предупредить благополучателя, найти замену или согласовать перенос времени и (или) даты.

Если опекаемый хочет перенести дату или время встречи, и волонтеру это удобно, то следует согласиться. Но если волонтеру неудобно, то он вправе отказаться и встретиться в следующий по графику день.

Волонтеру необходимо следить за временем визита к подопечному и за 10 минут до окончания предупредить благополучателя.

Если у волонтера есть желание купить гостинцы, то следует уточнить, что опекаемый любит и что ему разрешено по здоровью. Обязательно необходимо фотографировать срок годности продуктов и сохранить чек. Продукты должны быть куплены в магазине, а не принесены из своих запасов. Гостинцы лучше приносить по особым случаям (праздники, памятные даты).

Волонтеру можно принимать знаки внимания от подопечного и мелкие сувениры и презенты, сделанные своими руками. Запрещено принимать благодарность в виде денег.

**Полезные контакты:**

Контакты офиса организации:

Контакты руководителя проекта:

Контакты социальных служб:

Контакты партнерских организаций по различным темам:

Пожарная служба: 101 и 112

Полиция: 102 и 112

Скорая помощь: 103 и 112

Газовая служба: 104 и 112