



## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ



Данные рекомендации составлены на основе наблюдений и анализа опыта работы нашей организации и опыта коллег. Перед нами стояла задача обратить внимание читателя на, зачастую ускользающие в повседневности, аспекты работы с добровольцами. В рекомендациях мы предлагаем полезные инструменты, делимся своими находками из различных источников, которые апробировали в собственной практике, представляем наш алгоритм сопровождения добровольческой команды.

Издание носит не только методический, но и позиционирующий добровольчество характер. В нем описана работа Региональной службы социальных добровольцев, размещены отзывы участников и лучшие кадры с площадок проекта.

Мы надеемся, что рекомендации будут полезны специалистам учреждений социального обслуживания, работающим с добровольцами и добровольческими организациями, а также НКО, так как позволят ориентироваться в специфике взаимодействия с государственными учреждениями.

Мы выражаем слова благодарности членам добровольческой команды и партнерам!

## СОДЕРЖАНИЕ

О ПРОЕКТЕ «РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ» .....	3
ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ .....	4
ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ .....	7
ТРУЖНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ .....	8
ОТКУДА В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИХОДЯТ ДОБРОВОЛЬЦЫ..	9
ИНСТРУКЦИЯ КАК ГОСУДАРСТВЕННОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПОМОЩЬЮ ВОЛОНТЕРОВ .....	10
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ .....	13
Регламентирование работы .....	13
Определение политики работы с добровольцами и планирование работы с добровольцами .....	15
Привлечение добровольцев .....	18
Собеседование .....	20
Сопровождение деятельности добровольца .....	22
Обучение .....	22
Мотивация .....	25
Делегирование полномочий добровольцам .....	29
Поддержка добровольца .....	30
Супервизия .....	32
Признание .....	33
Позиционирование добровольческой деятельности .....	34
МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ .....	35
НЕСКОЛЬКО СЛОВ О КООРДИНАТОРЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В УЧРЕЖДЕНИИ .....	38
ЕСЛИ ДОБРОВОЛЕЦ УХОДИТ .....	39
Приложение 1. Договор N О безвозмездном выполнении добровольцем работ	40

в интересах организации.....	
Приложение 2. Информация о конкурсе на лучшее учреждение по работе с добровольцами в сфере социального обслуживания населения Красноярского края «Во благо - 2019» .....	44
Приложение 3. Информация о конкурсе #Реальный Волонтер («Лучший доброволец социальной сферы - 2019») .....	49
Литература.....	50

## О ПРОЕКТЕ «РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ»

КРОО «Агентство общественных инициатив» несколько лет оказывает добровольческую помощь центрам помощи семье и детям «Забота», «Росток», детскому дому №3. В 2017 году мы начали сотрудничество с психоневрологическими интернатами для детей «Подсолнух» и «Солнышко», в которых проживают дети с тяжелыми множественными нарушениями развития. Из этого сотрудничества и вырос проект по созданию службы социальных добровольцев для оказания помощи особенным детям, проживающим в интернатах, а также получающим поддержку СОНКО Красноярского края.

В проекте для добровольцев и специалистов учреждений были реализованы образовательные программы, прошли конкурсы, зрелищные мероприятия, также состоялась подготовка юных наставников из числа воспитанников психоневрологических интернатов, но в центре внимания всегда оставались посещения детей добровольцами.



## ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ

Прежде чем, приступить к рассмотрению организационных аспектов работы с добровольцами не много теории.

Авторы различных методических изданий, посвященных вопросам социального добровольчества, сходятся во мнении, что социальное добровольчество – это деятельность, направленная на оказание помощи, прежде всего, незащищенным слоям населения, нуждающимся во внимании и(или) постоянном уходе: дети-сироты, многодетные семьи, инвалиды, пожилые люди, бездомные, бывшим заключенные, беженцы и др.. А сами добровольцы - граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации.

### **А ВЫ ЗНАЛИ**

Добровольческую (волонтерскую) деятельность законодательство определяет как добровольную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в общественно полезных целях.



Законодательство и сложившаяся практика, предлагают достаточно широкий спектр направлений деятельности социального добровольца. Среди них: сопровождение детей и подростков, помощь медицинскому персоналу, адресная помощь, профилактическая, воспитательская, досуговая, творческая деятельность и др. Однако, какое бы направление добровольец не выбрал конечной целью его работы, прежде всего, является повышение качества жизни людей, попавших в сложную жизненную ситуацию. Достижение таких результатов возможно лишь при условии постоянной и долгосрочной включенности добровольца в жизнь подопечного.

В своей работе социальному добровольцу приходится сталкиваться с тяжелыми человеческими судьбами и историями, видеть физическую и психологическую боль своих подопечных. Работа в этой области эмоционально затратна и требует серьезного внутреннего труда. Добровольцы работают с подопечными лицом к лицу. Это создает глубокие личные связи (в том числе эмоциональные), а значит хотим мы того или нет, добровольцы разделяют с подопечными (пусть и в очень ограниченном виде) ответственность за их судьбу. И не каждый, изъявивший желание стать социальным добровольцем, оказывается к этому готов. Согласно данным социологических исследований, из 10 человек, начинающих путь социального добровольца, только 1 задержится. Среди причин, приводящих к уходу, называют разочарование, усталость, низкую мотивацию, эмоциональное истощение, наличие иллюзий и избыточных ожиданий. Во многом эти причины связаны с отсутствием адекватных процедур подбора, сопровождения и поддержки добровольцев.



**Алина  
Мартыненко,  
куратор команды  
добровольцев**

*Социальный  
доброволец –*

*человек особенный! У каждого из нас  
есть своя семья, работа и учеба,  
личная жизнь и любимое занятие, но  
для меня волонтер-это человек,  
храбрый сердцем, у которого всегда  
найдется время на добрые дела и  
поступки ради благополучия других, не  
потому что надо, а по доброй воле.*



## ВЫВОДЫ:

Работа по формированию добровольческого актива трудоемка и требует от организаторов специальных знаний и времени. И здесь следует развенчать иллюзию том, что добровольческий труд – это ресурс организации

### ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЕ УЧАСТИЕ – ЭТО РЕСУРС БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯ!

Задача организации «довести» этот ресурс до благополучателя, сделав взаимодействие благополучатель - доброволец безопасным и максимально полезным для обеих сторон.

**ДОБРОВОЛЕЦ НЕ ДОЛЖЕН БЫТЬ УДОБЕН ОРГАНИЗАТОРУ (СПЕЦИАЛИСТУ), ЭТО ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАТОРА СОЗДАТЬ УДОБНЫМИ УСЛОВИЯ ДЛЯ ТРУДА ДОБРОВОЛЬНОГО ПОМОШНИКА.**



## ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ

Работа добровольцев безвозмездна, но это не значит, что она ничего не стоит. Важно обеспечивать добровольцев работой, которая полезна и соответствует их ожиданиям и потребностям.

Координация работы добровольцев должна быть регулярной, и требует большей квалификации, сил и времени, чем координация работы сотрудников.

Доброволец не замещает позиции, которые должны быть заняты сотрудниками организации (учреждения).

Доброволец не приравнивается к сотрудникам учреждений с точки зрения требований, предъявляемых к работе и условиям труда.

Ответственность добровольца всегда минимальна.

Доброволец, входящий в учреждение социального обслуживания, должен быть подготовлен теоретически, практически, эмоционально, ему необходимо понимать свою миссию, цель, и самому получать своевременно поддержку и помощь.



## ТРУДНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

(по результатам социологических исследований и наблюдений)

- ✓ Есть примеры, когда руководство и сотрудники не понимают, зачем нужны добровольцы. В таких случаях добровольческое участие воспринимается не как ресурс, а как дополнительная нагрузка, которой стараются избежать.
- ✓ Потребительское отношение к добровольцам как к бесплатной рабочей силе.
- ✓ Распространены бюрократические требования, которые добровольцы не в силах преодолеть. Например, для допуска к работе добровольцу необходимо оформить пакет документов: медкнижка, справка о несудимости и др. В тоже время, учреждение не может оказать ему поддержку в получении этих документов.
- ✓ Не заключаются договоры с добровольцами, в силу чего они становятся беззащитными в спорных ситуациях или при возникновении страховых случаев.

✓ Нет единой системы требований к добровольцам, они  
постоя

меняются, нет регламента организации работы добровольца.  
Если все это не о Вашем учреждении или Вы готовы менять  
ситуацию, тогда следует рассмотреть технологические этапы  
организации работы добровольца



## ОТКУДА В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИХОДЯТ ДОБРОВОЛЬЦЫ



ОТКУДА БЫ В ОРГАНИЗАЦИЮ НЕ ПРИШЕЛ ДОБРОВОЛЕЦ ПРИНЦИПЫ, ПРАВИЛА, УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ПОДХОДЫ К ПОДБОРУ, СОПРОВОЖДЕНИЮ И ИХ ПОДДЕРЖКЕ ОСТАЮТСЯ НЕ НИЗМЕННЫМИ

## ИНСТРУКЦИЯ КАК ГОСУДАРСТВЕННОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПОМОЩЬЮ ВОЛОНТЕРОВ

(ресурс добровольцы России, <https://xn--90acesaqsbbbreoa5e3dp.xn--p1ai/news/4242-instrukciya-kak-byud>)

1. Узнать об опыте взаимодействия учреждения с добровольцами. Авторы инструкции рекомендуют установить, был ли опыт такого сотрудничества у учреждения. Если был, провести его анализ, определить характер, который он носил – позитивный или негативный. Понять, что удалось, и в чем возникли трудности.

2. Оценить потребность учреждения в добровольцах. Зачастую такая потребность бывает не явной: работа в учреждении отлажена, у каждого определен свой функционал. Приход добровольца - нарушает сложившуюся систему, а также накладывает дополнительные обязанности на сотрудников. Коллектив учреждений не готов сразу проникнуться идеей сотрудничества. В связи с этим, руководителю важно провести максимально объективную оценку потребности в добровольческой помощи, подготовить коллектив к новому формату работы. Предварительно необходимо провести общее собрание и сообщить сотрудникам, что учреждение начинает новую деятельность, развивает взаимодействие с НКО или добровольцами. Назначить сотрудника, отвечающего за взаимодействие с добровольцами или НКО. Опыт Благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам» показал, что если речь идет об учреждениях соцзащиты, то наиболее удачное взаимодействие происходит между НКО и сотрудниками из психолого-педагогического состава.

3. Изучить нормативную базу по взаимодействию с добровольцами в регионе или муниципалитете

✓ Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ. «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» В мае 2018 года вступили в силу существенные поправки к этому закону, касающиеся добровольчества.

✓ Постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2018 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, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями »

✓ Регламент взаимодействия министерства социальной политики края, подведомственных ему стационарных учреждений социального обслуживания с социально ориентированными некоммерческими организациями, добровольческими (волонтерскими) организациями от 20.12.2018.

✓ Разработать Положение о сотрудничестве с добровольцами или НКО.

3. Найти партнеров среди НКО или организовать работу добровольцев самостоятельно. Как мы уже рассмотрели выше, учреждение, набирая добровольцев, может пойти двумя путями: организовать их деятельность самостоятельно (из числа получателей услуг или внешних добровольцев): обеспечив их обучение и сопровождение, или заключить соглашение о сотрудничестве с НКО.

✓ При учреждении может быть создан добровольческий центр. Активисты центра могут оказывать дополнительный перечень социальных услуг, которые обычно предоставляются нуждающимся гражданам за дополнительную плату и не являются обязательными для оказания государственными органами. Образец договора между бюджетной организацией и волонтером представлен в пособии «Организация волонтерской (добровольческой) деятельности в государственных (муниципальных) учреждениях», разработанной Ассоциацией волонтерских центров. Найти волонтеров самостоятельно можно, например, с помощью единой информационной системы «Добровольцы России».

✓ Привлечение партнеров - НКО, которая организует добровольцев по согласованным с бюджетным учреждением правилам, оформленным в виде соглашения. К выбору партнера следует относиться серьезно.

Предварительно проанализировав собственные потребности, с точки зрения, нужна ли системная или разовая помощь добровольцев. Если выбор сделан в пользу системной работы, то следует обратить внимание на известные и опытные организации. Системная помощь предполагает тесное взаимодействие между добровольцами и теми, кому они помогают, а также серьезную интеграцию добровольцев в жизнь учреждения. Поэтому уровень мотивированности и подготовленности добровольцев должен быть очень высок.

4. Соблюдать принципы сотрудничества с добровольцами. Привлекая добровольцев, учреждения должны соблюдать важный принцип: деятельность добровольцев не должна подменять собой ту работу, которую обязано делать само учреждение. И второй важный принцип: конечная цель добровольцев — не в помощи учреждению, а в повышении качества жизни благополучателей учреждения.

5. Повышать свою квалификацию. Эффективное взаимодействие с добровольцами требует специальных навыков: владение постоянно нормативно-правовой базой, социального проектирования и комьюнити-менеджмента. На ресурсе Добровольцы России перечислены образовательные площадки, на которых можно пройти дистанционные курсы по разным тематикам, связанным с добровольчеством.



## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

### Регламентирование работы

Регламентирующие документы по работе добровольцев принимает Высший орган учреждения (организации).

К таким локальным актам могут относиться:

○ Протокол общего собрания или коллегиального органа управления о привлечении добровольцев.

○ Положение о добровольцах.  
Положение о добровольцах может содержать:

- требования, предъявляемые к добровольцам,
- права добровольца;
- обязанности добровольца;

гарантии, условия и порядок осуществления добровольческой деятельности, условия получения компенсаций и пр. Наличие тех или иных норм зависит от деятельности учреждения и активности привлечения добровольцев. Например, важным условием допуска добровольца к работе, может являться наличие медицинской книжки (для учреждений, работники которых подлежат медосмотрам, обследованиям) и справки о наличии/отсутствии судимости(при работе с детьми).



### *А ВЫ ЗНАЛИ*

Законодатель не устанавливает специальных требований к внутренним локальным актам,

соответственно, содержание документа – предмет ответственности самой организации, что дает возможность составить документ, который максимально точно мог описать деятельность добровольца в конкретной организации.



**ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ТРУДА ДОБРОВОЛЬЦЕВ НЕОБХОДИМО СОСТАВЛЯТЬ ПРАВОВОЙ ДОКУМЕНТ–ДОГОВОР БЕЗВОЗМЕЗДНОЙ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (Приложение 1)!**

В договоре предусматривается описание выполненных добровольцем услуг, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение ими своих обязательств.

Договор послужит гарантией соблюдения и уважения прав и закреплением обязанностей благополучателя и добровольца.

Оформление отношений волонтера и государственным учреждением не требуется, если волонтер является членом некоммерческой организации, заключившей договор с государственным учреждением.

Предмет договора - безвозмездное выполнение добровольцем работ и (или) оказание услуг в интересах благополучателя.

В договоре с добровольцем не должно быть признаков трудовых отношений, не должны упоминаться термины, характерные исключительно для трудовых договоров.

О приеме добровольцев приказы не издаются. С добровольцем нельзя заключать договор о материальной ответственности, а также добровольцу нельзя выдать деньги «под отчет».



**МНЕНИЕ. Ирина Печковская, руководитель проекта**

*Каждое учреждение должно формировать свой добровольческий актив или иметь партнерские некоммерческие организации, которые готовят добровольцев для работы с целевой группой данного учреждения. Это будут эксклюзивные кадры, подготовленные для конкретного учреждения и конкретной целевой группы. В социальном добровольчестве специфика целевой группы имеет огромное значение. А это значит, что в социальном добровольчестве нельзя создать организацию, которая будет "штамповать" добровольцев-универсалов, которые смогут «закрыть» потребности любого учреждения.*

## Определение политики работы с добровольцами и планирование работы с добровольцами

На начальном этапе необходимо:

- ✓ Выработать политику и регламент работы с добровольцами
- ✓ Увидеть(+) и (-) прихода добровольцев
- ✓ Определить потребности организации в добровольческих ресурсах и увидеть виды добровольческих работ
- ✓ Рассмотреть предложения руководителей, персонала, добровольцев и сформировать перечень добровольческих работ.
- ✓ Определить персональную ответственность за привлечение добровольцев и организацию их работы
- ✓ Принять необходимые решения
- ✓ Реализовать план



**При определении видов добровольческих работ Вам помогут 10 простых вопросов:**

- ✓ Учитывает ли стратегия деятельности Вашей организации работу с добровольцами
- ✓ Кто в Вашей организации так считает? Чье это решение?
- ✓ В какие структуры Вы планируете привлекать добровольцев? Это программы или проекты, отделы или службы, уже существующие или новые?
- ✓ Каковы Ваши ожидания от работы добровольцев? В чем преимущества и недостатки?

- ✓ Определены ли сферы ответственности и сформированы ли вакансии для добровольцев?
  - ✓ Определены ли требования и критерии для добровольцев, в зависимости от вакансий?
- Чем добровольцы будут заниматься?
- ✓ Определены ли их обязанности и полномочия?
  - ✓ Организованы ли рабочие места, обеспечена ли работа добровольцев тем, что им потребуется?
  - ✓ Кто будет осуществлять работу с добровольцами? Есть ли в организации координатор по работе с добровольцами? Какова его квалификация?
  - ✓ Сколько все это будет стоить? Определены ли источники ресурсов для организации добровольческой работы?

**И две формы:**

Определение потребностей организации в видах добровольных работ

Оценка текущих и/или перспективных потребностей организации			
Перечислите все основные существующие и планируемые виды услуг/работ Вашей организации с получателями	Отметьте те из них, которые полностью осуществляются сотрудниками организации	Отметьте те из них, которые могут/должны выполняться добровольцами	Необходимое количество добровольцев
1. Основные получатели услуг			
2. Косвенные получатели услуг			

### Определение ответственности и обязанностей персонала и добровольцев

Цель	Задачи	Сфера ответственности	Роль	Обязанности	Подчинение
		Сотрудники			
		Добровольцы			



**НЕ ДУБЛИРУЙТЕ ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ И ДОБРОВОЛЬЦЕВ! ЭТО ВНЕСЕТ НАПРЯЖЕНИЕ В МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРИВЕДЕТ К КОНФЛИКТНЫМ СИТУАЦИЯМ.**

### Привлечение добровольцев

Проведя предварительную работу, Вы можете приступить к описанию добровольческой вакансии.

Пример описания добровольческой вакансии:

- ✓ Название вакансии:
- ✓ Для кого/с кем будет работать доброволец.
- ✓ В чем заключается добровольная работа (основные обязанности):
- ✓ Условия работы: место работы добровольца, временной график, чем (как) обеспечивается работа добровольца, какие материалы, оргтехника, инструменты для работы, спецодежда, средства ухода, индивидуальные средства защиты и т.д. предоставляются добровольцу для работы, чем гарантируется безопасность (если необходимо), например, страховка

✓ Дополнительные возможности для добровольцев: обучение, питание, предметы с символикой, досуг и отдых и др.

✓ Количество добровольцев, которое требуется для указанной работы.

✓ Требования, предъявляемые к добровольцу/добровольцам: пол и возраст добровольца/добровольцев, образование, профессиональный и жизненный опыт, практические навыки, свободное время, место проживания и др.



### ***А ВЫ ЗНАЛИ***

Продуманная подготовка персонала поможет повысить эффективность работы добровольцев. Для этого на этапе подготовки персонала к приходу добровольцев необходимо:

- выявить опасения персонала и увидеть риски работы добровольцев;
- определить и продемонстрировать персоналу преимущества от работы добровольцев.

**Когда добровольческая вакансия готова можно приступать к набору.**

### **Формы набора и методы поиска добровольцев**

<b>Формы набора</b>	<b>Методы поиска</b>	<b>Эффективность</b>
<b>Широкое привлечение</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Распространение брошюр и плакатов</li> <li>• Объявления в СМИ, через Интернет</li> <li>• Взаимодействие с НКО/НГО</li> <li>• Выступления и презентации добровольческих программ в образовательных организациях</li> <li>• Объявления на мероприятиях НКО/НГО</li> </ul>	<p>Для набора добровольцев любого возраста, пола, с различными интересами</p> <p>Для выполнения любых добровольческих работ.</p> <p>Для набора на разовые акции</p> <p>Для привлечения добровольцев в</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выступления и презентации добровольческих программ в учебных заведениях, бизнес-компаниях</li> <li>• Участие в ярмарках вакансий</li> </ul>	добровольческие центры, агентства, службы и т.д.
<b>Целенаправленный набор</b>	<p>Все те же методы Но важно указывать, для каких работ требуются добровольцы и каковы критерии их отбора</p>	<p>Для набора на подготовленные вакансии, с определенными обязанностями</p> <p>Для набора добровольцев по конкурсу в целевые проекты и службы</p> <p>Для набора в профильные учреждения и центры</p>
<b>Набор по принципу «концентрических колец»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Информация в уже действующих добровольческих группах</li> <li>▪ Мероприятия для причастных и друзей организации</li> <li>▪ Сарафанное радио</li> </ul>	<p>Для набора добровольцев на особо ответственные вакансии</p> <p>Для особых поручений, которые не афишируют</p>
<b>Привлечение из ближайшего окружения</b>	<p>Индивидуальные предложения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Обучение ценностям группы</li> <li>▪ Разработка и поддержка философии привлечения</li> <li>▪ Равнение на авторитеты</li> </ul>	<p>Для «замкнутых» групп: школа, специальное учреждение (хоспис, социальный центр)</p> <p>Там, где важна идентификация и связанность.</p>

## Собеседование



Роль собеседования в наборе и отборе будущих добровольцев очень значима, с одной стороны - это способ привлечения, с другой – оценки кандидата на соответствие требованиям.

Рекомендации по проведению собеседования:

Начало собеседования;

- ✓ спросите, что привело кандидата к вам и что он ожидает от этой беседы;
- ✓ узнайте, имеет ли кандидат опыт работы добровольцем; если да, то какой.

- ✓ поинтересуйтесь, что кандидат знает о добровольчестве и о данной организации;
- ✓ сообщите вкратце об организации (на этом этапе ограничьтесь только основной информацией, чтобы не «перегрузить» кандидата).

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 организации.

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 добровольцы в базе данных организации;
- ✓ оставьте контакты, по которым кандидат может связаться с вами.



# Шаг 1

## Формирование команды добровольцев

### ТАКМЫ ФОРМИРОВАЛИ КОМАНДУ

ИЗ ОПЫТА ПРОЕКТА «РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ»

- ✓ Команда добровольцев формировалась из студентов партнерских вузов.
- ✓ Прошли встречи в образовательных организациях, рассылка в социальных сетях, презентации на площадках партнеров.
- ✓ Основной принцип формирования команды - человек хорошо делает то, что умеет или то, что ему нравится, группы сформированы по направлениям, куда ребята вошли по желанию.
- ✓ Формировали 3 команды: информационный центр, аниматоры, помощники воспитателей. Конечно, были и такие события, в которых принимали участие все добровольцы.



## Сопровождение деятельности добровольца. Обучение

Целью обучения добровольцев является подготовка их к квалифицированной и самостоятельной работе: Обучение предполагает:

- ✓ включение добровольцев в миссию и содержание деятельности организации;
- ✓ разъяснение цели, задачи, направления и методы работы, нормы, правила;
- ✓ подготовку к оказанию услуг или помощи (если это входит в обязанности).



### ***А ВЫ ЗНАЛИ***

Подготовка персонала к работе с добровольцами включает еще и обучение специалистов.

<b>Формы обучения</b>	<b>Методы обучения</b>	<b>Задачи обучения</b>
<b>Индивидуальное обучение</b>	Инструктаж Стажировка Работа в качестве дублера Консультирование	Предоставление информации Передача опыта Обучение практическим навыкам Снятие усталости Придание уверенности
<b>Групповое обучение</b>	Лекция Тренинг Семинар Мастер-класс Дискуссия Круглый стол Конференция Спецкурс	Предоставление информации Передача опыта Содействие получению теоретических знаний Обучение практическим навыкам Разрешение проблем Снятие усталости Придание уверенности Развлечение Формирование команды

Обучение добровольцев является эффективным методом мотивирования, удержания, поощрения и продвижения добровольцев.

## ТАК МЫ ОБУЧАЛИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

ИЗ ОПЫТА ПРОЕКТА «РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ»



- ✓ Тренинг «Командообразование»- 6-ти часовой семинар («Веревочный курс»)
- ✓ «Специфика работы с детьми в ПНИ», 6-ти часовой семинар
- ✓ Тренинги по разработке социальных акций
- ✓ Тренинги по работе в медиапространстве
- ✓ Супервизии от реабилитолога и команды проекта
- ✓ Обеспечение добровольцев рабочей тетрадью содержащей рекомендации правила и все самое необходимое для работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья





## ГОТОВИЛИ ПЕРСОНАЛ СОЦИАЛЬНЫХ ПЛОЩАДОК

### ИССЛЕДОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

✓ Анкетирование. Сбор пожеланий по программе обучения. Обучение.

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ПРОГРАММЫ

- ✓ Семинар «Менеджмент организации, клиентоориентированный подход к работе учреждений социального обслуживания и СОНКО».
- ✓ Семинар «Роль волонтеров в сопровождении детей раннего возраста».
- ✓ Семинар «Развитие добровольческой деятельности в отношении граждан, получающих услуги в организациях социального обслуживания и СОНКО».
- ✓ Мастер – классы для специалистов в рамках добровольческих рейдов.



## Мотивация

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

Мотив добровольца	Способ мотивирования
<p><b>Альтруизм – бескорыстное желание делать добро.</b>                      Предпосылкой является представление, что есть люди, которым нужна помощь.                      Вместе с тем, данная мотивация является неустойчивой, особенно когда доброволец сталкивается с равнодушным отношением.</p>	<p>Организация регулярного участия добровольца в акциях, в которых их помощь востребована и есть заметная эмоциональная отдача.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Регулярная поддержка (при возникновении необходимости) и помощь со стороны организаторов, добровольцев и др.</li> </ul>
<p>Социальная мотивация строится на основе контактов с другими людьми.                      Добровольческая группа рассматривается как социальная, а не рабочая группа.                      К социальной мотивации относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома;</li> <li>● возможность найти единомышленников;</li> <li>● стремление к общению и обмену опытом;</li> <li>● потребность в чувстве принадлежности и необходимости;</li> <li>● потребность играть значимую роль в обществе и иметь цель в жизни.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Организация возможности свободного общения волонтеров друг с другом в комфортной обстановке.</li> <li>● Организация участия добровольцев в разных массовых мероприятиях, в которых нужна их помощь</li> <li>● Предоставление возможности поделиться своим опытом с другими добровольцами, научить их что-то делать.</li> <li>● Представление возможности встретиться с интересными людьми (в том числе со знаменитостями).</li> </ul>

**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 относятся:**

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 социально незащищенным слоям населения.

**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

- Организация участия волонтеров в обучающих тренингах и курсах.
- Совместное проведение досуга
- Получение сертификатов и грамот.
- Выдача личной книжки волонтера и проставление в ней записей об участии в проведении мероприятий.
- Интересное проведение времени;
- Компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни.

## ТАК МЫ МОТИВИРОВАЛИ И ПООЩРЯЛИ

**Ирина Печковская, генеральный директор КРОО**

**«Агентство общественных инициатив»:**

«Участники бала - добровольческие команды из районов края, в том числе отдаленных. Такое красивое поощрительное мероприятие, дает им уверенность в важности их добровольческих начинаний. Кроме того, все участники - победители краевой акции, результаты которой они презентовали на площадках Бала. Как говорится, себя показали и на других посмотрели»

**Денис Мартынов и Яков Ненартович, добровольцы КРОО АОИ, студенты СибГУ им. Решетнева:**

«Добро не должно оставаться без внимания. Такие события помогают привлечь больше людей к добровольческой работе. Спасибо организаторам, и предлагаем сделать Добрый бал традиционным: и в весеннему добавить еще и зимний. Ждём с нетерпением следующий конкурс и новые праздники!»

**ДОБРЫЙ БАЛ**

**КОНКУРС «ВО БЛАГО» (ПРИЛОЖЕНИЕ 2)**

**КОНКУРС #РЕАЛЬНЫЙ ВОЛОНТЕР (ПРИЛОЖЕНИЕ 3 )**

#Доброволец\_месяца

ИЮНЬ  
2019



**Денис  
МАРТЫНОВ**

студент СибГУ им. Решетнева

**"Помогать нужно  
от чистого  
сердца"**



#Доброволец\_месяца

СЕНТЯБРЬ  
2019



**Яков  
НЕНАРТОВИЧ**

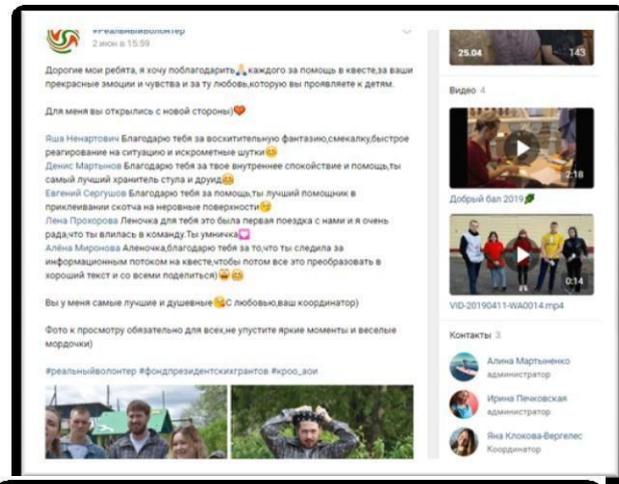
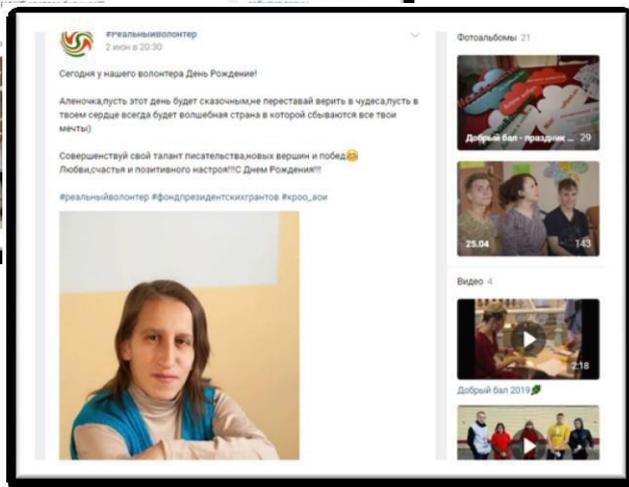
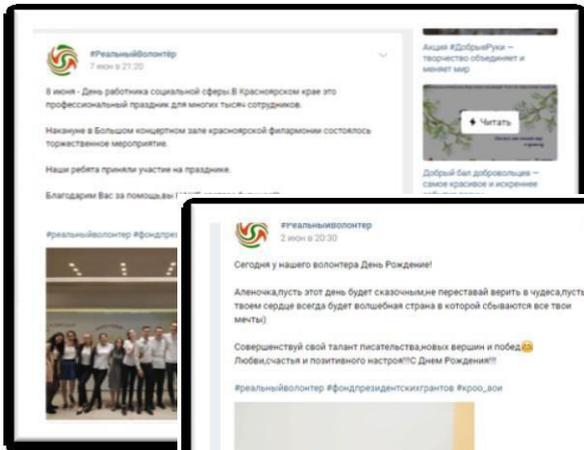
**"Сила -  
в доброте!"**



В группе Реальный волонтер в социальной сети ВКонтакте мы рассказываем о наших добровольцах.

# ПОДДЕРЖИВАЛИ И ПОЗИЦИОНИРОВАЛИ РАБОТУ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Введение в профессиональное сообщество  
Группа в социальной сети  
Совместная творческая деятельность  
Неформальные встречи



## Делегирование полномочий добровольцам

Климат и эффективность добровольческой организации во многом зависит от знания сотрудниками и добровольцами того, кто что может и должен делать, кто поможет в экстремальной ситуации, с кем можно посоветоваться, у кого поучиться, кто принимает решения и т.д.



### ***А ВЫ ЗНАЛИ***

Делегирование или постановка задачи добровольцу будет точнее, если использовать систему постановки целей SMART и правила обратной связи.

### Сотрудники должны знать о добровольцах:

- Интересы
- Мотивы
- Возможности
- Квалификация
- Сфера ответственности
- Обязанности
- Время работы
- Непосредственное подчинение
- Полномочия и роль
- Опыт добровольческой работы/стаж работы в организации

### Добровольцы должны знать о сотрудниках:

- Должность
- Полномочия
- Сфера ответственности
- Роль
- Возможности
- Достижения
- График работы
- Опыт работы в организации
- Особый/специальный опыт

## Поддержка добровольца

Для чего добровольцу необходима поддержка?	Методы предоставления поддержки добровольцам
Чтобы понять правила, по которым организована его работа	Правильное информирование, инструктаж, договор, супервизии, наставничество...
Чтобы начало его работы стало событием	Торжественный «акт принятия», представление коллективу, подготовка рабочего места, плакат- поздравление на стенде...
Чтобы подтвердить необходимость его работы	Привлечение к участию в планировании и определении задач, критериев, методов; обратная связь, похвала и др.
Чтобы оценить результаты своего труда	Внимание, мониторинг, оценка, участие в подведении итогов...
Чтобы понять и обозначить свой статус и получить полномочия	Вакансия, должность, обязанности, договор, удостоверение...
Чтобы научиться новому делу, получить новые навыки	Инструктаж, тренинг, обучающий курс, консультация, работа дублером, наставничество, помощь экспертов...
Чтобы чувствовать уважение окружающих к работе, которую он выполняет	Внимание, похвала, признание и поощрение, встречи с клиентами и партнерами...
Чтобы решать собственные проблемы и помогать «самому себе»	Предоставление услуг специалистов, услуг и ресурсов организации, информационная поддержка, подбор адекватных видов работ и полезных мероприятий...
Чтобы убедиться в том, что он все делает правильно, или справиться с трудной ситуацией, возникшей в работе	Супервизии, наставничество, консультации, участие в подведении итогов, обмен опытом с другими...
Чтобы справиться со страхом или усталостью	Участие в работе клуба, обмен опытом с другими добровольцами и сотрудниками, перевод на другую работу, наставничество, неформальные мероприятия...

Чтобы разрешить конфликтную ситуацию с коллегами	Супервизии, наставничество, обучение, участие в принятии решений, поддержка специалистов.
Чтобы почувствовать одобрение своих действий	Внимание, похвала, признание и поощрение, встречи с клиентами и партнерами, формальные, специальные и неформальные мероприятия...
Чтобы его работа не превратилась в рутину	Постоянные новые ориентиры и привлекательные планы в рамках его ответственности, придание уверенности в будущем организации и его роли, участие в ярких неформальных событиях, дружеская поддержка членов коллектива...
Чтобы расширять свою деятельность или изменять ее	Постоянный контакт с координатором, супервизии, обучение, информирование о перспективах и возможностях, планах и изменениях...
Чтобы проявить собственную инициативу и творчество	Создание механизмов и процедур для стимулирования предложений, инициатив и действий, контакт с координатором и персоналом, привлечение к новым проектам...
Чтобы чувствовать причастность к общему делу	Привлечение к участию в общих собраниях, планировании, итоговых мероприятиях, «разборе полетов», «оперативкам» и общим действиям...
Чтобы его добровольческую деятельность поняли и приняли близкие и друзья	Обеспечение возможности приглашать близких и друзей на мероприятия организации, в т.ч. на традиционные, оказание полезных услуг, публикации в СМИ, именные благодарственные письма, отчеты, дипломы, награды...
Чтобы достойно закончить/прекратить свою добровольную работу	Создать ритуал (процедуру) расставания и благодарения при любых обстоятельствах...

## Супервизия

Супервизия заключается в проведении беседы/обмена мнениями между руководителем и добровольцем. Ценность такой беседы в том, что идентификация и поиск решения проблем происходит совместно.

На супервизии обсуждаются:

- ✓ события, связанные с конкретной работой за конкретный промежуток времени;
- ✓ опыт, который получил доброволец;
- ✓ проблемы, которые возникли, пути их решения;
- ✓ необходимость в обучении и внесении изменений в описание работы;
- ✓ результаты работы;
- ✓ задачи на будущее.
- ✓ проблемы, которые могут возникнуть.

В ходе беседы используются вопросы, помогающие добровольцу осознать и проговорить значимые для него события и темы:

- ✓ Как идут дела?
- ✓ Соответствует ли работа добровольца его ожиданиям?
- ✓ Получает ли он удовлетворение от своей работы?
- ✓ Что идет хорошо в его работе, что не очень?
- ✓ Что ему больше всего нравится в его работе?
- ✓ Что ему меньше всего нравится, вызывает тревогу?
- ✓ Есть ли какой-нибудь вопрос или тема, о которой он хотел бы поговорить?
- ✓ Как складываются отношениями с другими добровольцами, сотрудниками, благополучателями?
- ✓ Испытывает ли он нехватку чего-либо (например, знаний)



### ***А ВЫ ЗНАЛИ***

Основные функции супервизии:

- образовательная;
- поддерживающая;
- нормативно-направляющая.

Супервизия может проходить в индивидуальной и групповой форме.

## ✓ Признание



**ВАЖНО ПОМНИТЬ ЧТО ПРИЗНАНИЕ — ЭТО ПЛАТА ВОЛОНТЕРУ ЗА ЕГО ТРУД. ПРИЗНАНИЕ ДОЛЖНО БЫТЬ СВОЕВРЕМЕННЫМ, ИНДИВИДУАЛЬНЫМ И ИСКРЕННИМ.**

Выражая признание волонтерам, можно отметить ценность и важность деятельности добровольца, его успехи, инициативность, опыт и неповторимость личностных качеств.

Признание может быть:

- ✓ формальным – со стороны сотрудников и руководства организации (благодарственные речи, письма, вручение и почетных наград и др.);
- ✓ неформальным – со стороны добровольцев и благополучателей (слова благодарности, проявление уважения и внимания к личности, интереса к самочувствию, делам, предложение помощи и др.);
- ✓ материальным-в виде материальных стимулов (рекомендации, дипломы и сертификаты, компенсация расходов, поездки и встречи, обучение, сувениры с символикой и др.);



### ***А ВЫ ЗНАЛИ***

При выборе формы признания необходимо руководствоваться мотивами, которые привели добровольца к Вам, его ценностями и длительностью сотрудничества.



✓ нематериальным - в различных формах (публичное объявление благодарности, привлечение к принятию решений и разработке программ, возможность карьерного роста, статья или сюжета в СМИ с упоминанием добровольца).



### Позиционирование добровольческой деятельности

Позиционирование решает несколько задач:

✓ знакомство партнеров и благополучателей важностью работы добровольца. Ошибочно думать, что «и так все всё знают». Важно проговорить и прописать роли, функции, цели и задачи, права, обязанности и границы ответственности добровольцев и донести эту информацию до всех участников взаимодействия;

✓ привлечение внимания широкой общественности к деятельности добровольцев, формирование положительного имиджа добровольцев;

✓ создание «маршрута» для потенциальных добровольцев и благополучателей.



## МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

- определение степени участия добровольца в процессе реализации программы, проекта, выявление проблем и конфликтных ситуаций, реагирование на них, нахождение способов их решения, способов профилактики.

- в ходе оценки анализируется как работа самого добровольца, так и работа с добровольцами



## Количественные критерии оценки эффективности работы добровольцев и работы с добровольцами

Работа добровольцев	Работа с добровольцами
<ul style="list-style-type: none"><li>• Количество человеко-часов, отработанных добровольцами</li><li>• Объемы помощи, которая оказана добровольцами клиентам организации</li><li>• Условная стоимость труда добровольцев организации и услуг, оказанных добровольцами</li><li>• Количество проведенных добровольческих акций</li><li>• Количество клиентов, которым добровольцы оказали помощь</li><li>• Количество/объем ресурсов, привлеченных добровольцами</li><li>• Количество действующих добровольческих групп</li><li>• Количество добровольцев, действующих в качестве координаторов, тренеров, наставников</li><li>• Количество добровольцев, вступивших в члены организации</li><li>• Количество добровольцев, которых привлекли сами добровольцы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Количество привлеченных добровольцев</li><li>• Количество свободных добровольческих вакансий</li><li>• Количество соглашений, оформленных добровольцами</li><li>• Количество добровольцев, которые расторгли отношения с организацией</li><li>• Количество добровольцев, прошедших специальную подготовку и обучение</li><li>• Количество добровольцев, работающих на постоянной основе</li><li>• Количество добровольцев, работающих на разовой основе (вызов или приглашение)</li><li>• Количество решений, принятых на основе предложений добровольцев</li><li>• Количество специальных мероприятий для добровольцев</li><li>• Количество добровольческих программ, акций</li><li>• Количество публикаций в СМИ о работе добровольцев</li><li>• Количество добровольцев, которые были поощрены (получили дипломы, награды и т.п.)</li><li>• Количество добровольцев, которые приняты в члены организации.</li></ul>

## Качественные критерии оценки эффективности работы добровольцев и работы с добровольцами

Работа добровольцев	Работа с добровольцами
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Программы и проекты, реализованные с участием добровольцев</li> <li>• Виды и формы помощи и услуг, которые оказаны добровольцами клиентам организации (на постоянной и разовой основе)</li> <li>• Виды работ, осуществленных добровольцами (на постоянной и разовой основе)</li> <li>• Тематика, содержание и результаты проведенных добровольческих акций</li> <li>• Целевые группы клиентов, которым добровольцы оказали помощь</li> <li>• Наименование ресурсов, привлеченных добровольцами</li> <li>• Классификация действующих добровольческих групп, их задачи</li> <li>• Описание опыта, который передавали добровольцы, действующие в качестве координаторов, тренеров, наставников</li> <li>• Имена добровольцев, вступивших в члены организации</li> <li>• Имена добровольцев, которых привлекли сами добровольцы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Какие добровольческие вакансии были заполнены</li> <li>• Какие добровольческие вакансии остались свободными</li> <li>• Какие причины ухода из организации указали добровольцы, которые расторгли с ней отношения по собственной инициативе</li> <li>• Какие формы подготовки и обучения добровольцев осуществлялись организацией (какие оказались наиболее эффективными)</li> <li>• Какие виды работ осуществляют добровольцы, действующие на постоянной основе и на разовой основе</li> <li>• Какие инициативы и предложения добровольцев были реализованы организацией</li> <li>• Какие мероприятия были проведены для добровольцев</li> <li>• Перечень публикаций в СМИ о работе добровольцев</li> <li>• Имена добровольцев, которые были поощрены организацией, либо поощрению (получили дипломы, награды и т.п.)</li> </ul>

## НЕСКОЛЬКО СЛОВ О КООРДИНАТОРЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В УЧРЕЖДЕНИИ (ОРГАНИЗАЦИИ)

### **Инициатива и ответственность.**

Координатор владеет полной информацией о добровольцах, их занятости, планирует их деятельность, регулирует нагрузку и выступает с инициативами по совершенствованию работы с добровольческим активом. Он является представителем интересов добровольцев.

### **Общительность и дружелюбность.**

Координатор добровольцев - главный человек, который даёт добровольцам задания, советы и определяет крайние сроки исполнения работ. Поэтому так важно, чтобы он был открыт и приветлив. Мотивировал и вдохновлял добровольцев.

### **Лицо организации.**

Мнение добровольцев об организации сформируется из того, как с ними будут обращаться. Это значит, что координатор должен уметь сглаживать острые углы, быть лояльным к учреждению (организации).



## ЕСЛИ ДОБРОВОЛЕЦ УХОДИТ

1. Поговорите с ним и постарайтесь выяснить причины, среди них могут быть следующие:

Причина	Способ удержания
Слишком сложно или ответственно	Обучайте, распределяйте обязанности
Трудности с вхождением в коллектив	Следите за балансом «старичков» и «новичков», перемешайте людей из разных «лагерей», адекватно распределите обязанности. Проведите инструктаж с персоналом, разъясните важность добровольческой помощи. Выберите лояльного куратора.
Недостижимая цель	Демонстрируйте важность работы добровольцев. И значимость конечной цели всего проекта или деятельности организации.
Нет роста	Скучную работу нужно распределить. Давайте важные и интересные поручения, требующие развития. Целесообразно включать в другие виды деятельности в соответствии с интересами волонтера, а возможно, даже сделать его наставником.
Нет признания	Хвалите и благодарите своих помощников.
Семейное дело	Приглашайте членов семьи добровольцев на мероприятия, поблагодарите добровольцев за помощь в присутствии родственников. А самих родственников – за то, что пришли к вам.
Напряжённая обстановка	Добровольцы должны быть ограждены от внутренних конфликтов учреждения
Скучно	Сделайте работу добровольцев интересной и веселой. Примеры как это сделать Вы выдели выше

2. Если доброволец все-таки покидает учреждение/организацию важно, чтобы это произошло без чувства вины и он знал, что может вернуться в любой момент.

**Договор № \_\_\_\_\_  
о безвозмездном выполнении добровольцем работ в интересах Организации**

г. Красноярск \_\_\_\_\_, именуем \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
в дальнейшем "Доброволец",

(Ф.И.О. добровольца)

паспорт серии \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ г., зарегистрированный по адресу: \_\_\_\_\_, с одной стороны, и Благотворительный фонд «СОЗВЕЗДИЕ СЕРДЕЦ», именуемый в дальнейшем «Организация», в лице Директора Семикова Максима Александровича действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНОЛОГИЯ**

- 1.1. Доброволец - физическое лицо, осуществляющее благотворительную или иную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческая деятельность).
- 1.2. Организация - юридическое лицо, в чьих интересах осуществляет свою безвозмездную деятельность Доброволец.

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. По настоящему Договору Доброволец безвозмездно выполняет работы в интересах Организации.

2.1.1. Доброволец выполняет следующие работы:

Принимает участие в семинаре в рамках проекта "Межрегиональный добровольческий ресурсный центр" 14 марта 2018 года  
Организация

2.1.2. Доброволец оказывает следующие услуги: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование, характеристики, сроки оказываемых услуг)

2.2. Доброволец выполняет работы и (или) оказывает услуги лично по следующему адресу:

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Доброволец обязуется:

3.1.1. Качественно и в срок выполнять работы и (или) оказывать услуги, установленные настоящим Договором.

- 3.1.2. Бережно относиться к имуществу Благополучателя.
- 3.1.3. Не разглашать сведения, носящие конфиденциальный характер.
- 3.1.4. В срок \_\_\_\_\_ дней уведомить Благополучателя в случае невозможности оказания услуг и (или) выполнения работ, указанных в п. п. 2.1.1 и 2.1.2 настоящего Договора.
- 3.2. Благополучатель обязуется:
  - 3.2.1. Известить Добровольца в срок \_\_\_\_\_ дней до момента начала оказания услуг и (или) выполнения работ, указанных в п. п. 2.1.1 и 2.1.2 настоящего Договора.
  - 3.2.2. Создать условия для безопасного и эффективного выполнения Добровольцем взятых на себя обязательств.
  - 3.2.3. В необходимых случаях выдавать Добровольцу доверенность на право действовать от имени и в интересах Благополучателя.
  - 3.2.4. Компенсировать Добровольцу расходы на наем жилого помещения в случае необходимости.
  - 3.2.5. Компенсировать Добровольцу расходы на проезд до места оказания услуг и (или) выполнения работ и обратно.
  - 3.2.6. Компенсировать Добровольцу расходы на питание, оплату средств индивидуальной защиты.
  - 3.2.7. Оплачивать страховые взносы на добровольное медицинское страхование Добровольца.
  - 3.2.8. По просьбе Добровольца давать ему характеристику или рекомендации с указанием количества отработанных часов и качества работы.
- 3.3. Доброволец вправе:
  - 3.3.1. Принимать меры по получению дополнительной и повышению имеющейся квалификации, но не в ущерб заявленной в настоящем Договоре деятельности.
  - 3.3.2. Получать информацию о деятельности и истории Благополучателя.
  - 3.3.3. Получить от Благополучателя письменный отзыв о своей деятельности.
- 3.4. Благополучатель вправе:
  - 3.4.1. Получить от Добровольца необходимые для выполнения работ и (или) оказания услуг по настоящему Договору документы, касающиеся его квалификации; если требуется, то сведения о состоянии здоровья и рекомендации других лиц.
  - 3.4.2. \_\_\_\_\_

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность, предусмотренную настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

## 5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 5.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего Договора, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.
- 5.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, разрешаются в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## 6. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА И ЕГО РАСТОРЖЕНИЕ

- 6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до \_\_\_\_\_.
- 6.2. Настоящий Договор будет считаться исполненным при выполнении Сторонами взаимных обязательств.
- 6.3. Настоящий Договор может быть прекращен или расторгнут по инициативе любой из Сторон с предварительным письменным уведомлением другой Стороны за \_\_\_\_\_ дней.

## 7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 7.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.
- 7.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

## 8. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Благополучатель:

Паспорт серии \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
"\_\_"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_ г.

Зарегистрирован \_\_ по адресу: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Доброволец:

Паспорт серии \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
"\_\_"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_ г.

Зарегистрирован \_\_ по адресу: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

(или если Благополучатель - организация)

\_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ "

Юридический/почтовый адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

ОГРН \_\_\_\_\_

Расчетный счет \_\_\_\_\_

в \_\_\_\_\_ банке

К/с \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_

Приложение 2

**Информация о конкурсе на лучшее учреждение по работе с добровольцами  
в сфере социального обслуживания населения Красноярского края  
«Во благо - 2019»**

Целью конкурса является активизация добровольческой деятельности в сфере социальной защиты населения региона.  
Задачи конкурса;

- выявление и тиражирование результативных социальных практик организации добровольческой деятельности в учреждениях социального обслуживания населения и социально ориентированных некоммерческих организациях;
- мотивация профессионального сообщества отрасли к участию в работе по повышению социальной активности местного сообщества для содействия в решении проблем социально уязвимых категорий граждан;
- повышение профессионального мастерства специалистов учреждений социального обслуживания населения и престижности социальной работы, улучшение имиджа учреждений социального обслуживания и отрасли в целом;
- развитие информационной открытости организаций, предоставляющих социальные услуги населению на территории Красноярского края.

Для участия в конкурсе представлялись авторские программы и проекты по организации добровольческой деятельности в учреждениях социального обслуживания населения и социально ориентированных некоммерческих организациях с обязательным указанием конечных или промежуточных результатов. Необходимым условием участия в Конкурсе стало размещение информационных материалов о реализации программы и проекта за 2019 год в социальных сетях и на информационных ресурсах заявителя с размещением хештегов #реальныйволонтер #воблаго2019.

Организаторам конкурса поступило 30 заявок из 28 учреждений социального обслуживания населения края, из них 9 краевых и 19 муниципальных.

Конкурсные работы оценивались экспертным советом, в состав которого вошли представители министерства социальной политики Красноярского края, вузов, СОНКО и КГКУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения». По итогам экспертной оценки победителями были признаны 5 работ.

Примеры лучших практик организации работы добровольцев учреждений социального обслуживания Красноярского края (по итогам конкурса «Во благо 2019»)

**Проект «Семейный праздник в кругу добровольцев»  
МБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие»**

(проект реализован при поддержке Грантовой программы администрации Красноярского края в 2019 году  
«Социальное партнерство во имя развития»)

**Цель:** расширение инклюзивной волонтерской команды, включение детей – инвалидов в активную деятельность как способ решения их личностных проблем и возможность быть нужным городскому сообществу.

**Целевая группа:**

- ✓ подростки с нормой развития из волонтерской команды 13-18 лет - 10 чел.;
- ✓ дети - инвалиды (волонтеры) 12-18 лет - 7 чел.;
- ✓ дети с тяжелыми нарушениями («колясочники») - волонтеры 13-18 лет - 3 чел.;
- ✓ подростки, состоящие на профилактическом учете (волонтеры) - 12 чел.;
- ✓ подростки с ограниченными возможностями ( волонтеры) - 2 5 чел.;
- ✓ родители подростков целевой группы - 50 чел.;
- ✓ многодетные семьи - 16 семей;
- ✓ участники общих мероприятий (жители города) - 200 чел.

**Краткое содержание.** Проект «Семейный праздник в кругу добровольцев» направлен на расширение инклюзивной волонтерской команды с 25 до 50, включение 10 детей - инвалидов (трое из которых «колясочники») в активную деятельность

как способа решения их личностных проблем (здоровья, поведения, учебы, социальных трудностей) и возможности быть нужным городскому сообществу. Проект является развитием проекта « Я нужен родному городу», успешно реализованного в 2017 году волонтерской командой. Уникальностью нового проекта явилось то, что в состав волонтерской команды вошли не только дети - инвалиды, но и подростки, находящиеся в конфликте с законом (12 человек). Во время тренинга «Школа инклюзивного добровольчества» волонтеры получили навыки общения, конструктивного взаимодействия, толерантности, организации добрых дел, сформировали лидерские качества, по принципу «равный - равному» В ходе квеста «Праздничный серпантин» научились готовить и проводить семейный детский праздник (создавать праздничное настроение, проводить игры, конкурсы, научатся искусству оформления праздника и изготавливать подарки, подбирать музыкальные композиции, проводить фотосессию). Решение проблемы сохранения и развития семейных традиций стало для волонтеров возможностью испытать себя в необычных условиях, где они смогли больше узнать о тех, кто живёт рядом, но по-другому, повысили активность, научились доверять и уважать людей с разными особенностями. Волонтеры подготовили и провели 16 праздников в семьях, которые требуют особой заботы. Кроме этого, ими разработан и распространён буклет для родителей « Праздник в семье - это традиция» ( 1 0 0 экз), благодаря которому родители узнали, как можно организовать праздник для детей и кто может им в этом помочь. В завершении проекта, инклюзивная команда провела добровольческую акцию «Корзинка сюрпризов», включившись в районный праздник в парке ДК имени 1Мая, посвященного Дню любви, семьи и верности. Это демонстрация полученных в ходе проекта навыков волонтерства, образец традиций семьи, обмен опытом для взрослых и детей. Таким образом, реализация проекта еще раз доказала, что, несмотря на разные проблемы (социальные, проблемы в здоровье), каждый человек может быть успешным, самостоятельным, преодолеть изолированность и почувствовать сопричастность к месту, где он живет.

### **Проект «Солнечный театр» КГБУ СО Пансионат «Солнечный»**

(проект реализован при поддержке Благотворительного фонда  
Геннадия и Елены Тимченко)

**Цель;** повышение качества жизни пожилых жителей микрорайона «Солнечный», путем освоения ими новых творческих видов деятельности и развития творческих инициатив.

#### **Целевая группа:**

- ✓ граждане пожилого возраста, проживающие в КГБУ СО Пансионат «Солнечный»;
- ✓ граждане пожилого возраста, проживающие в микрорайоне Солнечный г. Красноярск;
- ✓ дети – воспитанники детских садов № 303, № 315, № 328;

✓ несовершеннолетние получатели социальных услуг центра помощи семье и детям «Эдельвейс», психоневрологических интернатах для детей «Подсолнух» и «Солнышко»

#### **Краткое описание.**

Кукольный театр жителей пансионата «Солнечный» имеет успешный опыт выездных выступлений перед детьми-инвалидами, проживающими в психоневрологическом интернате «Подсолнух», и читателями библиотеки им. Р. Солнцева. По инициативе студенток-волонтеров театр участвовал в IV Красноярском краевом фестивале искусств и получил специальный приз жюри. За участие в краевом фестивале особых театров «Театральный калейдоскоп» кукольному театру присуждено звание лауреата 2 степени. С момента основания до начала реализации проекта состав театра включал пять пожилых жителей Пансионата, в том числе инвалидов-колясочников. В рамках проекта произошло увеличение актерского состава до 20 добровольцев, за счет привлечения граждан пожилого возраста, проживающих в КГКУ СО Пансионат «Солнечный» и микрорайоне Солнечный г. Красноярск, а также волонтеров – студентов. Участники проекта прошли обучение управлению куклами, включающее адаптированную для людей старшего возраста программу и серию мастер=классов от актера-кукловода. Проведены репетиции премьерного спектакля и премьерные показы на безвозмездной основе в детских садах № 303, № 315, № 328, в центре помощи семье и детям «Эдельвейс», в детских психоневрологических интернатах для детей «Подсолнух» и «Солнышко». Работа прошла в сотрудничестве с Советом ветеранов Советского района и МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Советского района МБУК «Центр культурных инициатив».

#### **Волонтерский проект лингвистической направленности «Мир без границ» на базе санаторно – оздоровительного комплекса «Солнечный Тесь» КГАУ «Социально-оздоровительный центр «Тесь»**

**Цель:** создание условий для полноценного отдыха и оздоровления детей в летний период, развитие познавательных интересов, творческих способностей, навыков самопознания, повышения интереса и формирование мотивации к изучению английского языка и культуры стран, в которых говорят по-английски, а также формирование способности понимать и принимать другие культуры посредством общения с иностранными волонтерами.

**Целевая группа.** Проект рассчитан на совместную работу двух языковых групп, состоящих из двух отрядов по 15 человек в каждом. Возраст детей 12-17 лет.

**Краткое описание:** Проект предполагает организацию и ежедневное проведение занятий английским языком с иностранными волонтерами в условиях пребывания в детском лагере. Волонтеры проживают с детьми в одном здании и включены во все мероприятия и бытовые моменты отряда и лагеря. Это позволяет детям и волонтерамзнакомиться не только с языком, но и культурой стран, представителями которых они являются.

### «Шушенские волонтеры 55+»

РМБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»

пгт. Шушенское, Красноярского края

(проект реализован при поддержке Благотворительного фонда Геннадия и Елены Тимченко)

**Цель:** самореализация граждан пожилого возраста посредством занятия волонтерской деятельностью. Создание условий для развития волонтерского движения среди граждан пожилого возраста в Шушенском районе Красноярского края.

**Целевая группа:** граждане пожилого возраста в возрасте от 55 лет и старше посёлка Шушенское и Шушенского района в количестве 15 человек.

**Краткое описание.** В ходе реализации проекта на базе учреждения была сформирована группа геронтоволонтеров, которые прошли специальную подготовку и стажировку. Каждый участник проекта разработал свой проект по одному из направлений («Волонтерство», «Организация здорового образа жизни», «Социально-психологический», «Организация досуга», «Краеведение «Тур де Шушь»»), провел лекционные и практические занятия для 10 слушателей. После окончания проекта работа продолжается как объединение геронтоволонтеров.

### Проект «Рукам работа – сердцу радость!»

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Шарьповского района

(при поддержке Благотворительного фонда «Центр социальных программ» РУСАЛ)

**Цель:** развитие устойчивых форм добровольческой деятельности и взаимопомощи граждан при их непосредственном активном участии в реализации проекта.

#### **Целевая группа:**

- ✓ граждане пожилого возраста, в том числе с ограниченными возможностями здоровья;
- ✓ дети из малообеспеченных семей.

**Краткое описание.** В ходе реализации проекта организовано сообщество волонтеров «серебряного» возраста (граждане пожилого возраста, в том числе инвалиды – 15 человек), занимающихся изготовлением вязаных изделий в домашних условиях и наставничеством в процессе обучения навыкам вязального рукоделия. Изготовленные волонтерами вязаные предметы одежды переданы детям из малообеспеченных семей и одиноко проживающим малообеспеченным пенсионерам.

Информация о конкурсе #РеальныйВолонтер  
(«Лучший доброволец социальной сферы - 2019»)

Цель конкурса: развитие социального добровольчества и формирование культуры добровольчества в Красноярском крае.

Задачи:

- выявление, поддержка и поощрение наиболее активных социальных добровольцев;
- распространение положительного опыта деятельности социальных добровольцев, пропаганда идей социального добровольчества и привлечение единомышленников к добровольческой деятельности;
- содействие формированию позитивного общественного мнения в отношении социального добровольчества и повышению престижа социального добровольчества.

Согласно условиям участникам необходимо было оказать безвозмездную помощь людям, нуждающимся в ней (детям, ветеранам, пожилыми людьми, инвалидам и другим социально незащищенным категориям граждан). Сфотографировать встречу и разместить фотоотчет и краткое описание события в социальной сети во вКонтакте (на личной странице или в группе организации) с обязательным указанием двух хештегов #реальныйволонтер #конкурс2019. Конкурс прошел по двум номинациям: «Добрых дел много не бывает»; «Самое неординарное доброе дело».

## Литература:

1. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ.ред. В.А.Лукиянова и С.Р.Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012. Ч. 3: Как привлечь добровольцев для работы в НКО /Авторы: В.А. Лукиянов, С.Р. Михайлова/- 40 с. [http://www.kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/3.pdf](http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/3.pdf)
2. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ.ред. В.А.Лукиянова и С.Р.Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012. Ч. 4: Как организовать работу добровольцев в НКО, часть 1: Подготовка добровольцев / Авторы: В.А.Лукиянов, С.Р.Михайлова / - 28 с. [http://www.kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/4.pdf](http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/4.pdf)
3. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ.ред. В.А.Лукиянова и С.Р.Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», Ч. 5: Как организовать работу добровольцев в НКО, часть 2: Сопровождение работы добровольцев / Авторы: В.А.Лукиянов, С.Р.Михайлова / - 32 с. [http://www.kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/5.pdf](http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/5.pdf)
4. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ.ред. В.А.Лукиянова и С.Р.Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012. ISBN 978-5-903811-30-4 . Ч. 7: Методические рекомендации по организации и использованию добровольного труда в государственных учреждениях социальной сферы, часть 1 /Авторы: В.А.Лукиянов, С.Р. Михайлова. - 32 с [http://www.kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/7.pdf](http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/7.pdf)
5. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности в государственных (муниципальных) учреждениях / Авт.-сост. Ковтун А.В., Соколов А.А., Метелев А.П. / Под ред. Т.Н. Арсеньевой. <http://dobrovyatka.ru/wp-content/uploads/2018/09/Organizatsiya-volontvorskoj-dobrovolcheskoj-deyatelnosti-v-nekommercheskoj-organizatsii.pdf>
6. Добровольцы России. Единая информационная система. <https://xn--90acesaqsbbrboa5e3dp.xn--p1ai/>.

Издание подготовлено экспертной командой КРОО «Агентство общественных инициатив» в рамках проекта «Региональная служба социальных добровольцев. Красноярский край», поддержанного Фондом президентских грантов в 2018 году. В брошюре в качестве иллюстраций использованы фотоматериалы, из архива КРОО АОИ, использование фотографий детей согласовано с их официальными представителями.

Отпечатано ООО "Новые компьютерные технологии",

660049 г. Красноярск, ул. К. Маркса, 62, офис 120; тел: 226-31-31, 226-31-11.

Тираж 500 экз.

Распространяется бесплатно