МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ

Оглавление

1. Область применения 3

2. Цели, задачи и формы добровольного труда, задачи организации добровольного труда 3

3. Планирование добровольных работ в учреждении 6

3.1. Осуществление необходимых формальных действий 6

3.2. Способы выявления потребностей прямых и косвенных клиентов организации социальной сферы, которые возможно удовлетворять посредством работы добровольцев и добровольческих услуг 8

3.3. Методы определения добровольческих видов работ, необходимых учреждению. 9

3.4. Методы формирования и описания свободных мест для добровольной работы (добровольческих вакансий) 11

3.5 Условия, необходимые для организации добровольной работы граждан в учреждении 11

4. Привлечение и набор добровольцев 13

4.1. Способы самостоятельного привлечения добровольцев для работы в учреждении 13

4.2. Мотивация граждан к участию в добровольческой деятельности и добровольной работе. 14

5. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцем 17

6. Организация работы добровольцев в учреждении 17

7. Учет и контроль добровольного труда 19

8. Оценка и определение эффективности добровольного труда 20

9. Экономические основы организации добровольного труда и добровольческой деятельности в учреждении 24

ПРИЛОЖЕНИЯ 28

МОДЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ ПОЛОЖЕНИЯ о порядке организации и использования труда добровольцев в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы 28

Описание свободного места для 33

добровольного труда в государственном учреждении социальной сферы 33

Учетная карточка добровольца государственного учреждения социальной сферы 35

Форма соглашения государственного учреждения социальной сферы с добровольцем 37

Экспертная ведомость оценки качества труда добровольцев в государственном учреждении социальной сферы 40

Сводная ведомость учета добровольного труда граждан в государственном учреждении 41

социальной сферы.....41
Анкета добровольца государственного учреждения социальной сферы.....42
Успешные практики привлечения добровольческих организаций и добровольцев государственными и муниципальными учреждениями.....43

1. Область применения

Действие Методических рекомендаций распространяется на государственные и муниципальные учреждения, оказывающие услуги в социальной сфере.

2. Цели, задачи и формы добровольного труда, задачи организации добровольного труда

2.1. Добровольный труд и добровольческая деятельность в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы (далее - учреждение) используется в целях расширения социальной помощи и услуг клиентам этого учреждения, в соответствии с Положением о порядке организации и использования труда добровольцев в государственных учреждениях социальной сферы (далее - Положение)[1] и настоящими Методическими рекомендациями.

2.2. Добровольный труд реализуется посредством двух форм добровольного участия граждан в деятельности учреждения:

- предоставление добровольческих социальных услуг;
- выполнение добровольческих работ.

2.3. Добровольческие социальные услуги – это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами в соответствии с перечнем добровольческих социальных услуг клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческих социальных услуг является повышение качества жизни клиентов учреждения в процессе их предоставления.

2.4. Добровольные работы – это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах учреждения и в целях расширения спектра, качества и объема оказываемых социальных услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольных работ в учреждении является конкретный результат их выполнения, который может носить материальный характер.

2.5. Следует учитывать, что добровольцы учреждения, прямо или косвенно:

- содействуют/помогают учреждению в достижении его целей и решении конкретных задач;
- улучшают качество жизни клиентов учреждения и благосостояние общества в целом;
- распространяют информацию о деятельности учреждения;

---

[1] Модельный проект положения о порядке организации и использования труда добровольцев в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы приведен в Приложении № 1

- распространяют идеи и принципы социального служения среди населения;

- распространяют гуманитарные ценности в обществе.

2.6. Специфика структуры добровольного труда, в сравнении с трудом профессиональным, заключается в особенностях ее элементов – цели труда, субъекте труда, продукте труда, режиме труда, мотиве труда, организации труда.

Главная особенность структуры и процесса труда добровольца состоит в том, что он является и субъектом труда и объектом труда, а также распоряжается продуктом труда, который безвозмездно им дарится благополучателю, а не становится продаваемым товаром или продаваемой услугой. Поэтому для добровольца важным - центральным объектом является конкретный благополучатель.

В то же время, для организации, важным объектом является доброволец. Задачи, связанные с организацией его труда касаются не только непосредственно предоставляемых добровольцем услуг или выполняемых работ, но и с удовлетворением его потребностей и интересов. Это является основой мотивирования людей к добровольному труду и предоставляет добровольцам разнообразные стимулы.

Таким образом, в центре организации добровольного труда всегда находится человек, его потребности и интересы.

2.7. Задачи организации добровольного труда в учреждении определяются на основе потребностей учреждения и его клиентов. Однако решающим фактором успешной организации добровольного труда граждан являются дополнительные задачи, которые формируются на основе потребностей и интересов самих добровольцев, с учетом их возрастных групп, и прямо связаны с мотивированием людей к добровольной работе.

2.8. Дополнительные задачи учреждения при организации добровольной работы молодежи:

- вовлечение молодежи в социальную практику и ее информирование о потенциальных возможностях личностного и гражданского развития;

- предоставление возможности молодым людям проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание;

- развитие творческой и созидательной активности молодежи;

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

К прикладным задачам относятся:

- обучение молодых граждан определенным трудовым навыкам и стимулирование профессиональной ориентации;

- содействие получению навыков самореализации и самоорганизации для решения социальных задач;

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

- замещение асоциального поведения социально ориентированным, обеспечение содержательного времяпровождения;

- гуманистическое и гражданское воспитание;

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

- формирование кадрового резерва.

2.9. Дополнительные задачи учреждения при организации добровольной работы людей среднего возраста:

- обеспечение потребностей, которым нет места в основной профессиональной деятельности, такие, как милосердие, сострадание, забота;

- содействие получению необходимого опыта, знаний и навыков для собственной повседневной жизни, решения проблем членов семьи, реализации собственных идей и социальных проектов;

- предоставление возможности быть полезным другим, заслужить уважение, быть причастным к значимой социальной деятельности учреждения;

- предоставление возможности применить собственные знания и навыки, творческие способности, которые не реализуются в процессе основной профессиональной деятельности.

2.10. Дополнительные задачи учреждения при организации добровольной работы людей старшего/пожилого возраста:

- обеспечение потребностей, которые не удовлетворены в семье, такие, как передача опыта, забота, милосердие, сострадание;

- содействие в решении проблем, связанных с возрастом и состоянием здоровья;

- содействие получению необходимых знаний и навыков для повышения качества собственной повседневной жизни и самопомощи;

- компенсация дефицита общения и отвлечение от личных проблем, связанных с возрастом и одиночеством;

- предоставление возможности продления активной, наполненной смыслом жизни;

- предоставление возможности применения имеющегося жизненного и профессионального опыта;

- обеспечение содержательного досуга.

3. Планирование добровольных работ в учреждении

3.1. Осуществление необходимых формальных действий

3.1.1. Планирование добровольного труда в учреждении целесообразно начинать с принятия соответствующего решения и разработки положения о добровольной работе граждан в учреждении (модельный проект положения приведен в Приложении № 1).

3.1.2. Решение об организации и использовании труда добровольцев в учреждении принимается его руководителем. При этом целесообразно оформлять решение приказом или иным нормативным актов учреждения, с которым должны быть ознакомлены сотрудники учреждения. Сотрудники учреждения могут привлекаться руководством к обсуждению вопросов, связанных с преимуществами и недостатками развития добровольной работы граждан, сферами и правилами работы добровольцев в учреждении.

3.1.3. Положение о добровольной работе граждан в учреждении утверждается руководителем и может включать описание:

- добровольческих программ, проектов или акций, к реализации которых привлекаются добровольцы, структурных подразделений, в которых планируется развивать добровольную работу;
- социальных услуг клиентам учреждения и работ, которые могут поручаться добровольцам;
- механизмов регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцами;
- порядка организации работы добровольцев в учреждении, в т.ч. описание материально-технического и другого ресурсного обеспечения добровольцев в процессе предоставления добровольческих социальных услуг и выполнения добровольных работ, правил взаимодействия штатного персонала и добровольцев;
- ответственности и полномочий добровольцев, правил работы добровольцев с клиентами учреждения, правил безопасности и внутреннего распорядка;
- порядка учета и контроля работы добровольцев.

При разработке Положения, учреждению необходимо принять во внимание, что граждане, пришедшие в учреждение для добровольной работы самостоятельно, для учреждения являются одновременно субъектом и объектом деятельности учреждения. Учитывая вышесказанное, при разработке Положения о добровольной работе граждан в учреждении, необходимо опираться на Административный регламент учреждения по предоставлению государственных услуг, прежде всего, в части предоставления информации.

С Положением о добровольной работе граждан в учреждении должны быть ознакомлены ответственные лица учреждения и информированы все сотрудники учреждения.

3.1.4. При планировании добровольных работ руководству учреждения важно определить:

- области деятельности организации, которые необходимо и возможно развивать силами добровольцев, структурные подразделения, в которых могут действовать добровольцы;

- программы, проекты, акции, мероприятия, которые прямо решают поставленные перед организацией задачи, но не имеют достаточных человеческих ресурсов;

- общие виды работ, которые не требуют постоянной занятости, полноценной нагрузки, повседневной занятости, но не могут быть выполняемы имеющимся персоналом;

- услуги для клиентов, которые необходимо расширять, и которые могут выполнять добровольцы при определенной подготовке и обучении, виды дополнительных работ для обеспечения основных услуг.

При этом важно учитывать, что добровольные работы не следует планировать и осуществлять взамен имеющихся вакансий или параллельно существующим ставкам персонала учреждения.

3.1.5. Планирование работы добровольцев и их привлечение к участию в деятельности учреждения осуществляется уполномоченным лицом по организации и использованию труда добровольцев (далее - Координатор). Функции Координатора целесообразно вменять в обязанности одному из штатных сотрудников учреждения, либо для исполнения функций Координатора открывается специальная ставка в штатном расписании учреждения. В случае реализации учреждением специальной благотворительной программы с участием добровольцев, совместно с общественной или иной некоммерческой организацией, функции Координатора может исполнять ответственный сотрудник этой организации.

3.1.6. Основными функциями Координатора являются:

- планирование добровольческих социальных услуг и добровольных работ;
- формирование перечня добровольческих социальных услуг клиентам учреждения;
- формирование перечня добровольческих социальных работ в учреждении;
- определение и описание свободных мест для добровольного труда;
- подготовка и информирование персонала о функционировании системы поддержки добровольчества, организации и использовании труда добровольцев в учреждении;
- информирование клиентов о добровольческих услугах и иной добровольческой помощи в учреждении;
- привлечение добровольцев;
- проведение собеседований и отбор добровольцев;
- организация и координирование процесса добровольного труда;
- обеспечение безопасности работы добровольцев;
- контроль и учет добровольных работ и услуг клиентам учреждения;
- представление интересов добровольцев перед руководством учреждения;
- определение эффективности добровольного труда.

3.2. Способы выявления потребностей прямых и косвенных клиентов организации социальной сферы, которые возможно удовлетворять посредством работы добровольцев и добровольческих услуг

3.2.1. Выявление потребностей клиентов учреждения в целях организации добровольческих социальных услуг и добровольных работ осуществляется:

3.2.1.1. Посредством взаимодействия с клиентами учреждения и использованием следующих методов:

- беседы (индивидуальные и групповые);
- вербальная терапия;
- опросы и анкетирование;
- в процессе консультирования;
- в процессе предоставления услуг.

3.2.1.2. Посредством взаимодействия с формальными и неформальными помощниками клиентов учреждения (социальные работники и другие сотрудники учреждения, члены семей клиентов, соседи) и использованием следующих методов:

- индивидуальные беседы;
- опросы и исследования;
- в процессе обучения;
- в процессе консультирования;
- в процессе предоставления услуг.

3.2.1.3. Посредством взаимодействия с организациями и службами формальной и неформальной помощи клиентам учреждения и использованием следующих методов:

- изучение нормативных документов;
- в процессе обмена информацией;
- в процессе сотрудничества.

3.2.1.4. Посредством взаимодействия с исследовательскими центрами, органами власти и использованием следующих методов:

- знакомство со специальными изданиями;
- знакомство с результатами исследований;

- анализ государственных социальных программ;

- изучение материалов Конференций, семинаров, симпозиумов и т.д.

3.2.2. По результатам выявленных потребностей (индивидуальных и групповых) прямых и косвенных клиентов учреждения, которые возможно удовлетворять посредством работы добровольцев и добровольческих услуг, необходимо осуществить общую оценку потребностей организации в добровольческих ресурсах для текущих и перспективных услуг клиентам и работ по их обеспечению:

- перечислить все основные существующие и планируемые в ответ на потребности клиентов виды услуг/работ в учреждении;

- отметить те из них, которые полностью осуществляются и могут в дальнейшем осуществляться исключительно сотрудниками учреждения;

- отметить те из них, которые могут выполняться добровольцами;

- определить количественные характеристики потребностей учреждения в добровольческих ресурсах с учетом количества заинтересованных в добровольческой помощи клиентов, объемов добровольческих социальных услуг и добровольных работ.

3.3. Методы определения добровольческих видов работ, необходимых учреждению.

3.3.1. Добровольческие виды работ (социальные услуги клиентам учреждения и добровольные работы по их обеспечению) определяются на основе потребностей клиентов, с учетом стратегий учреждения по развитию социальных услуг и помощи клиентам, принимая во внимание, что:

- добровольный труд является дополнительным к основным социальным услугам и помощи учреждения, направлен преимущественно на удовлетворение индивидуальных и групповых потребностей клиентов учреждения, которые не могут, или не должны удовлетворяться оплачиваемым персоналом учреждения;

- обязанности добровольцев не могут дублировать должностные обязанности оплачиваемого персонала учреждения в полном объеме.

3.3.2. Добровольческие социальные услуги, в зависимости от их назначения, подразделяются на:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту и повышение качества жизни;

- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);

- социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;

- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан;

- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов учреждений, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей.

Если услуга или работа, поручаемая добровольцу, требует специальной подготовки или лицензии, учреждение вправе запросить подтверждающий документ или предложить добровольцу пройти специальную подготовку и получить соответствующую лицензию.

3.3.3. Перечень добровольных работ формируется исходя из потребностей учреждения в дополнительных работах по обеспечению расширения спектра услуг и повышения их качества. В состав таких работ могут входить:

- распространение необходимой информации среди клиентов учреждения (печатной и по телефону);

- сопровождение и доставка клиентов в учреждение;

- проведение фотосессий и видео съемки в период мероприятий, оформление наглядных информационных и рекламных стендов, постеров, газет и пр.;

- оформление и дизайн помещений (в т.ч. озеленение помещений, флористика и пр.) и прилегающих территорий учреждения, в т.ч. приуроченных к праздникам и другим мероприятиям;

- участие в работе с библиотечными фондами, архивами, другими материалами и документами;

- создание Интернет страниц, разделов сайта учреждения, обучение сотрудников учреждения новым IT-технологиям (IT -информационные технологии);

- привлечение материальных ресурсов для работы с клиентами от коммерческих компаний и других доноров, включая сбор их у населения.

3.3.4. При составлении перечня добровольных работ в учреждении, учитываются потребности и рекомендации сотрудников учреждения, количество добровольцев, работу которых учреждение способно организовать лучшим образом, а также планируемый возраст добровольцев, их квалификацию и творческий потенциал.

3.4. Методы формирования и описания свободных мест для добровольной работы (добровольческих вакансий)

3.4.1. Свободные места для добровольцев формируются на основе перечней добровольческих социальных услуг и добровольных работ в учреждении. При формировании свободных мест для добровольцев определяются их обязанности по оказанию услуг и исполнению работ, а также ресурсы, необходимые для обеспечения работы добровольцев.

3.4.2. При формировании свободных мест для добровольцев, необходимо учитывать, что клиенты учреждения, их родственники, коллеги и знакомые, соседи в первую очередь могут откликнуться на информацию учреждения о потребности в добровольцах.

3.4.3. Описание свободных мест для добровольной работы в учреждении целесообразно осуществлять в соответствии с Приложением № 2 к Положению о порядке организации и использования труда добровольцев в государственных учреждениях социальной сферы.

3.4.4. Сведения о добровольце и его добровольном труде в учреждении заносятся в Учетную карточку добровольца, согласно Приложению № 3 к Положению о порядке организации и использования труда добровольцев в государственных учреждениях социальной сферы

3.5 Условия, необходимые для организации добровольной работы граждан в учреждении

С целью уменьшения текучести добровольческих кадров учреждение должно ставить перед собой две основные задачи:

- сделать работу добровольцев максимально полезной и эффективной для клиентов учреждения, объектов его работы, общества в целом;

- сделать работу добровольцев в учреждении максимально комфортной, позитивной и полезной для добровольцев.

Для решения указанных задач учреждению необходимо создавать определенные базовые организационные, кадровые, информационные, материально-технические и экономические условия для добровольной работы граждан. Среди основных условий, которые важно обеспечить учреждению для работы добровольцев следующие:

- ресурсное обеспечение работы добровольцев;

- стимулы для добровольцев;

- квалифицированная организация работы добровольцев.

3.5.1. Ресурсное обеспечение работы добровольцев может включать:

-. достаточное обеспечение работы добровольца для качественного выполнения им порученных обязанностей (таких, как информация, расходные материалы, средства ухода и

продукты питания для нуждающихся, автотранспорт для доставки клиентов, исправная оргтехника для компьютерных работ и пр.);

- обеспечение бесплатного питания добровольца (особенно актуально для студентов, особенно иногородних и добровольцев, работающих более 3 часов в день, или осуществляющих работы за пределами учреждения);

- символика и атрибутика (особенно актуально для молодежи и проведения массовых мероприятий);

- компенсация затрат добровольца (проезд к месту добровольной работы и обратно);

- организация отдыха и досуга - экскурсии, праздники, чаепития, клубное общение (особенно актуально для людей старшего возраста).

3.5.2. Стимулы для добровольцев:

- признание, поощрение и награждение за добровольный труд, как самим учреждением, так и через региональные и национальные конкурсы и программы, поощрения добровольцев за качественную работу, благодарственные письма, ценные подарки;

- информирование общественности о достижениях и заслугах добровольцев, результатах их труда, в т.ч. в средствах массовой информации, накопление памяти о вкладе добровольцев в деятельность учреждения (ведение летописей, фото выставки в помещениях учреждения, записи в добровольческой биографии, истории коллектива учрежения);

- фиксация добровольческой деятельности в личной книжке добровольца (если таковая используется или имеется у добровольца);

- одобрение со стороны членов референтной группы;

- предоставление возможности общения в рамках добровольческого проекта, программы с новыми значимыми людьми, доступ к новой информации и новым социальным группам;

- приобщение к новым видам деятельности, международному, межрегиональному, региональному мероприятию, проекту, акции (например, к Олимпиаде);

- доступ к разнообразным ресурсам в рамках проектов, программ - информационным, натуральным, финансовым, др., которые можно направить на доброе дело;

- приобщение к новым знаниям в процессе обучения для получения новых профессиональных и жизненных навыков, опыта новой работы, значимого для добровольца в настоящем и будущем, в т.ч. оплата обучения на полезных престижных курсах;

- предоставление возможностей для самореализации, например в новых программах, дающих возможность разработать и реализовать свой социальный проект;

- предоставление возможности участия в управлении социальным проектом, программой для получения организационного опыта;

- предоставление рекомендательных писем для трудоустройства, поступления в учебное заведение и пр.;

- обеспечение возможности получения товаров и услуг на льготных условиях от третьих лиц, т.к. досуговые клубы, медицинские центры, торговые сети, кафе, парикмахерские и пр. (например, методом дисконтных карт);

- организация клубной работы с добровольцами учреждения для обеспечения позитивных коммуникаций, обмена опытом и полезной информации, неформального общения, создания добровольческого сообщества учреждения.

3.5.3. Квалифицированная организация работы добровольцев:

3.5.3.1. Подготовка добровольцев для работы в учреждении:

- обеспечение первичного мотивирования добровольцев (стимулы);

- предоставление достаточной информации;

- подготовка и обучение добровольцев (инструктаж, курсы, школы);

- определение поручаемых обязанностей и согласование их с возможностями добровольцев;

- закрепление прав и ответственности добровольцев (соглашение или договор);

- делегирование полномочий добровольцам.

3.5.3.2. Сопровождение работы добровольцев в учреждении:

- обеспечение поддержки работы добровольцев (консультации по разрешению проблем, супервизии, профилактика синдрома усталости и эмоционального выгорания);

- мониторинг и оценка работы добровольцев (учет, контроль, оценка);

- удержание добровольцев (дополнительные возможности и стимулы, воодушевление, изменение видов работ);

- поощрение добровольцев (благодарение, награждение, дополнительные стимулы);

- продвижение добровольцев (новые позиции и статусы, расширение границ полномочий).

4. Привлечение и набор добровольцев

4.1. Способы самостоятельного привлечения добровольцев для работы в учреждении

4.1.1. Привлечение добровольцев для работы в учреждении осуществляется Координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением партнерских организаций (общественных, некоммерческих) и включает:

- поиск и набор добровольцев;

- проведение собеседований, выявление мотиваций и отбор добровольцев;

- информирование и ориентирование добровольцев.

4.1.2. В целях привлечения добровольцев в учреждение, Координатор добровольцев:

- распространяет информацию о наличии свободных мест для добровольной работы, в т. ч. через средства массовой информации;

- проводит кампании по набору добровольцев в учебных заведениях, государственных и негосударственных организациях, социально ориентированных некоммерческих организациях и иных учреждениях;

- организует набор, собеседования и отбор добровольцев, в т. ч. на основе конкурса;

- проводит первичное информирование, ориентирование, инструктаж новых добровольцев;

4.2. Мотивация граждан к участию в добровольческой деятельности и добровольной работе.

4.2.1. Добровольцем может стать любой, даже официально нетрудоспособный человек при наличии у него соответствующего мотива. Основными мотивами добровольческой деятельности и добровольного труда людей являются:

Реализация личностного потенциала. Реализация личностного потенциала, проявление своих способностей и возможностей, осуществление человеческого предназначения, т. е. реализация ведущих мотивов участия человека в социально значимой деятельности.

Общественное признание, чувство социальной значимости. Получение позитивного подкрепления своей добровольческой деятельности со стороны значимого окружения, ощущение личной причастности к общественно полезному делу.

Самовыражение и самоопределение. Возможность личностного проявления, заявление о своей жизненной позиции, определение персонального места в системе общественных отношений.

Профессиональное ориентирование. Возможность для человека, особенно молодого, сориентироваться в различных видах профессиональной деятельности, получить реальное представление о предполагаемой профессии или выбрать направление профессиональной подготовки.

Приобретение полезных социальных и практических навыков. Возможность приобретения полезных навыков, прямо не относящихся к профессиональному выбору человека, вместе с тем значимых для жизни. К ним можно отнести приобретение навыков работы с компьютером, с различными видами техники, строительных навыков, опыта межличностного взаимодействия, навыков оказания помощи тяжело больным.

Добровольчество также может способствовать развитию таких социальных навыков, как:

- коммуникативные способности;

- ответственное взаимодействие с различными социальными группами;

- исполнительская дисциплина;

- лидерство;

- защита и отстаивание прав и интересов человека и группы;

- реализация предоставленных полномочий;

- делегирование полномочий;

- творческий подход к делу;

- инициативность.

Возможность общения, дружеского взаимодействия с единомышленниками. Возможность приобретения единомышленников, круга общения и получение поддержки в процессе добровольного труда и дружеского взаимодействия.

Приобретение опыта ответственного лидерства и социального взаимодействия. Возможность личностного проявления в различных моделях взаимодействия, приобретение навыков, необходимых в жизни, необходимых для ответственного лидерства и исполнительской деятельности.

Организация свободного времени. Немаловажным мотивом участия в добровольческой деятельности является возможность организации собственного свободного времени – досуга. Вместе с тем, организация свободного времени не может быть ведущим мотивом для участия в добровольческой деятельности.

Выполнение общественного и религиозного долга. Социальная добровольческая деятельность и добровольный труд являются естественной потребностью человека. Эта потребность вытекает из осознания гражданского, религиозного и этического долга свидетельствует о высоком личностном развитии.

4.2.2. В основе мотивов, побуждающих людей к добровольной работе в социальной сфере, лежит значительный спектр индивидуальных и социальных потребностей, присущих каждому человеку:

- потребность в общении и стремление быть социально полезным другим людям, потребность применения профессионального и житейского опыта (преимущественно молодые пенсионеры);

- потребность влиять и участвовать в социальных изменениях, желание реализовать себя, свои инициативы (преимущественно люди с высшим образованием, специалисты гуманитарной сферы);

- потребность расти и развиваться (преимущественно молодые люди, студенты);

- потребность в милосердии, доброте, подвижничестве и стремление решать проблемы других людей и свои собственные (преимущественно люди среднего и старшего возраста).

В последние годы среди мотивов добровольцев стали преобладать более прагматичные мотивы, такие, как:

- проба себя на пути к профессии,

- потребность в дополнительной информации, контактах, навыках, возможностях (преимущественно молодежь, студенты гуманитарных и иных средних и высших учебных заведений);

- профессиональный интерес для карьерного роста (преимущественно молодые специалисты);

- потребность получения специальных знаний и навыков, необходимых в семье, в составе которой есть граждане пожилого возраста, инвалиды, дети, больные заболеваниями, требующими специфического лечения, и пр.

Разнообразию мотивов добровольцев должны соответствовать разнообразные виды добровольческих работ и социальных услуг клиентам, поручаемые им учреждением.

4.2.3. Условно можно разделить добровольцев на три основные группы по степени участия в деятельности учреждения:

- постоянные добровольцы (члены советов и комитетов, консультанты, специалисты, помощники клиентов и подопечных, ведущие добровольческих программ и проектов, клубов, секций, обучающих программ и пр.);

- временные добровольцы (практиканты, стажеры, исследователи);

- добровольцы, участвующие в разовых мероприятиях (участие в добровольческих акциях, обслуживание семинаров, конференций, эпизодическая помощь в краткосрочных проектах).

В большинстве организаций социальной сферы присутствуют все три группы добровольцев. Задачей учреждения является постоянно мотивировать этих людей. Для этого требуются определенные приемы и методы, которыми можно овладеть в процессе специального обучения.

4.2.4. Постоянный труд добровольца может выражаться в оказании помощи одним и тем же подопечным регулярно несколько раз в неделю в течение длительного времени. Разовый добровольный труд выражается в форме участия в акциях, проектах, при проведении экскурсий на не регулярной основе. Несмотря на отмеченные существенные различия, и постоянный и временный добровольный труд является не основной занятостью, чем отличается от постоянного профессионального труда.

4.2.5. Следует учитывать, что в ряде организаций, например, в общественных объединениях, и, особенно, в благотворительных организациях, на добровольной основе действует немало людей, которые самостоятельно приняли на себя ответственность по осуществлению каких либо функций. Это члены Правлений и других руководящих органов, а также те, кто добровольно выполняет функции фандрайзеров, руководителей и разработчиков программ и проектов, консультантов, PR-специалистов, администраторов сайтов и многие другие функции. Эти добровольцы осуществляют добровольческую деятельность без регламентов, ограничений и

графиков работы, они могут посвящать добровольческой деятельности время, сопоставимое с профессиональной деятельностью.

5. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцем

5.1. Отношения между учреждением и добровольцем целесообразно регулировать Положением о добровольной работе граждан в государственном учреждении социальной сферы, инструкциями и другими внутренними документами учреждения. Права, обязанности и полномочия учреждения и добровольца в процессе взаимодействия фиксировать гражданско-правовым актом – Соглашением учреждения с добровольцем, которое разрабатывается учреждением на основе типового Соглашения, согласно Приложению № 4 к Положению о порядке организации и использования труда добровольцев в государственных учреждениях социальной сферы.

5.2. В целях обеспечения реализации добровольцем предоставленных ему полномочий, учреждение вправе выдавать ему соответствующее удостоверение. В целях фиксации практики добровольного труда добровольца ему может выдаваться «Личная книжка добровольца», которая заполняется Координатором добровольцев. В «Личную книжку добровольца» заносятся сведения о добровольце, его добровольном труде и периоде работы в учреждении, а также об обучении и поощрениях.

5.3. учреждение должно разъяснять добровольцу процедуры и гарантировать возможности для реализации собственной инициативы в процессе оказания услуг клиентам или исполнения добровольных работ. Предложения и инициативы добровольца представляются координатору добровольцев, или руководству учреждения в письменной форме, в соответствии с процедурами и правилами учреждения.

6. Организация работы добровольцев в учреждении

Организация работы добровольцев в учреждении предусматривает две фазы: подготовку и сопровождение.

6.1. Подготовка добровольцев к работе в организации социальной сферы.

Подготовка добровольцев для работы в учреждении осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и включает:

- проведение собеседований и отбор;
- первичное мотивирование для работы в учреждении;
- обучение, в соответствии с планируемыми добровольческими социальными услугами и работами;

- согласование обязанностей и полномочий;
- заключение соглашения учреждения с добровольцем.

6.2. Сопровождение работы добровольцев в организации социальной сферы.

Сопровождение работы добровольцев осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и предусматривает:

- обеспечение поддержки работы добровольцев, включая консультирование, помощь в разрешении конфликтов, организационных и технических проблем, повышение квалификации, предоставление дополнительной информации и т. п.;
- проведение мониторинга и оценки работы;
- обеспечение реализации интересов и потребностей добровольцев, проведение досуговых и культурных мероприятий, клубной работы, встреч с интересными людьми и специалистами и т.п.;
- поощрение, в т. ч. проведение торжественных мероприятий по вручению благодарственных писем, дипломов, памятных подарков и наград, номинирование на награды и конкурсы;
- предоставление рекомендательных писем и ходатайств, назначение на руководящие свободные места для добровольной работы, такие как «добровольный помощник координатора добровольцев», «наставник добровольцев», «старший группы добровольцев», «добровольный руководитель добровольческой акции», «добровольный руководитель добровольческой программы», «добровольный организатор клубной работы», «тренер добровольцев» и т. п.

Для квалифицированной организации добровольной работы граждан в организациях социальной сферы требуются определенные приемы и методы, которыми можно овладеть в процессе специального обучения.

Обеспечение безопасности работы добровольцев в учреждении осуществляется координатором добровольцев, а также руководством учреждения, что предусматривает:

а) ограничение временной занятости добровольца в пределах до 6 часов в течение одного дня;

б) недопущение добровольцев к работе:

- требующей специальной профессиональной подготовки и лицензирования;
- в ночное время, если это не оговорено соглашением;
- в местах повышенного риска (напр. риска травматизма);
- без инструктажа по технике безопасности;
- без средств индивидуальной защиты (если это необходимо);
- без специальной подготовки для работы с клиентами учреждения, имеющими психические нарушения и девиантное поведение;
- по исполнению должностных обязанностей оплачиваемого персонала учреждения.

7. Учет и контроль добровольного труда

7.1. Учет и контроль добровольного труда в учреждении осуществляется координатором добровольцев во взаимодействии со специалистами и руководством учреждения. При необходимости учет и контроль добровольного труда в учреждении осуществляется и другими ответственными лицами, в подразделениях которых осуществляется добровольная работа граждан.

7.2. Для организации процесса учета, контроля, определения качества и результатов добровольного труда, учреждением могут быть использованы учетные ведомости, например:

- форма «Экспертная ведомость оценки качества труда добровольцев в государственном учреждении социальной сферы», согласно Приложению № 5;
- форма «Сводная ведомость учета добровольного труда граждан в учреждении социальной сферы» согласно Приложению № 6.

7.3. Для обеспечения мониторинга удовлетворенности добровольца условиями, предоставляемыми для добровольной работы и принятыми на себя обязательствами по предоставлению добровольческих социальных услуг и выполнению добровольческих работ, а также для определения поддержки, необходимой добровольцу, целесообразно использовать форму «Анкета добровольца государственного учреждения социальной сферы», согласно Приложению № 7.

7.4. В процессе развития работы с добровольцами, учреждению целесообразно разработать свою систему наблюдения и контроля работы добровольцев в учреждении и работы учреждения с добровольцами. С этой целью необходимо определить методы мониторинга, которые могут быть наиболее органично внедрены в организационную структуру деятельности учреждения.

7.5. Основные рекомендуемые методы осуществления мониторинга работы добровольцев в учреждении:

- ведение табелей учета рабочего времени добровольцев;
- анализ отчетов добровольцев;
- анализ сводных отчетов координаторов о работе добровольцев;
- анализ индивидуальных рабочих планов добровольцев;
- собеседования с добровольцами;
- аттестация добровольцев;
- опросы клиентов относительно качества работы добровольцев и предоставляемых социальных услуг;

- сбор и анализ неофициальной информации (например, мнение персонала, клиентов и партнеров учреждения).

7.6. Основные рекомендуемые методы осуществления мониторинга работы учреждения с добровольцами:

- анализ отчетов координаторов по работе с добровольцами;
- анкетирование координаторов по работе с добровольцами;
- анкетирование добровольцев относительно их удовлетворенности работой;
- анализ исполнения планов программ и проектов с участием добровольцев;
- собеседования с добровольцами;
- анализ объемов и результатов обучения добровольцев;
- анализ качества и результатов специальных поддерживающих мероприятий для добровольцев;
- анализ качества и результатов неформальных мероприятий для добровольцев.

7.7. Осуществление учета и контроля не должно нарушать режим работы добровольцев и излишне формализовать процесс организации добровольного труда.

8. Оценка и определение эффективности добровольного труда

8.1. Эффективность добровольного труда определяется в области социального и экономического эффекта. Эффективность добровольного труда целесообразно определять экспертной комиссией, состав которой утверждается приказом или иным нормативным актом учреждения. Ответственность за организацию мероприятий по определению эффективности добровольного труда в учреждении возлагается на координатора добровольцев.

8.2. Для более детального анализа и оценки результатов и эффективности работы добровольцев в учреждении и работы учреждения с добровольцами за определенный период (квартал, полугодие, год) возможны четыре основных вида оценки результативности в области добровольчества:

- Количественная оценка (внутренняя оценка по количественным показателям);
- Экономическая/финансовая оценка (внутренняя и внешняя оценка по финансовым показателям);
- Оценка обществом (внешняя оценка заинтересованных лиц и организаций);
- Оценка социальных изменений (внутренняя и внешняя оценка, оценка специалистов).

8.2.1. Количественная оценка.

А. При количественной оценке результатов и эффективности работы добровольцев в учреждении применяются следующие показатели:

- количество человеко-часов, отработанных добровольцами;
- количество социальных услуг, оказанных добровольцами;
- количество клиентов, которым добровольцы оказали помощь и социальные услуги;
- объемы помощи, которая оказана добровольцами клиентам учреждения;
- условная стоимость услуг или работ, осуществленных добровольцами;
- количество проведенных добровольческих акций, мероприятий;
- количество/объем ресурсов, привлеченных добровольцами для оказания помощи клиентам учреждения и для организации добровольной работы;
- количество добровольцев, которых привлекли к работе в учреждении сами добровольцы.

Б. При количественной оценке работы учреждения с добровольцами применяются следующие показатели:

- количество добровольцев, привлеченных для работы в учреждение;
- количество нормативных услуг, в предоставлении которых участвовали добровольцы;
- количество дополнительных социальных услуг, предоставляемых учреждением через добровольцев;
- количество клиентов учреждения, которым добровольцы оказали помощь и предоставили социальные услуги;
- условная стоимость социальных услуг или работ, осуществленных добровольцами;
- количество соглашений, оформленных с добровольцами;
- количество свободных мест для работы добровольцев (выявленных и утвержденных добровольческих вакансий);
- количество добровольцев, которые прекратили отношения с учреждением;
- количество добровольцев, прошедших по инициативе учреждения специальную подготовку и обучение;
- количество добровольцев, действующих в качестве координаторов, тренеров, наставников;
- количество добровольцев, работающих на постоянной основе;
- количество добровольцев, работающих на временной и разовой основе (по принципу вызова/ приглашения);
- количество добровольческих акций и программ, организованных учреждением;
- количество добровольцев, получивших поощрения и награждения за добровольный труд;
- количество публикаций в СМИ о работе добровольцев, размещенных учреждением;

- количество предложений и инициатив добровольцев, реализованных учреждением;
- количество специальных мероприятий, проведенных в учреждении для добровольцев.

8.2.2. Экономическая/финансовая оценка.

Результаты финансовой оценки рекомендуется формировать учреждением в форме специальных финансовых отчетов разной степени детализации, в которых целесообразно использовать следующие показатели:

А. Деятельность учреждения в части ресурсного обеспечения работы добровольцев:

- общее количество привлеченных/израсходованных учреждением финансовых средств для обеспечения работы добровольцев;
- общий объем привлеченных/израсходованных учреждением материальных ресурсов в натуральном выражении для обеспечения работы добровольцев;
- структура источников привлечения финансовых и материальных средств учреждения для обеспечения работы добровольцев;
- структура расходов учреждения на обеспечение работы добровольцев по направлениям деятельности;
- структура административных расходов учреждения по организации добровольного труда граждан.

Б. Добровольческая деятельность и добровольный труд граждан в учреждении:

- условная стоимость социальных услуг или работ, осуществленных добровольцами в финансовом выражении;
- условная стоимость материальных ресурсов, услуг сторонних организаций, привлеченных добровольцами для оказания помощи клиентам учреждения и организации добровольной работы в финансовом выражении;
- общий объем внебюджетных финансовых средств, привлеченных добровольцами для деятельности учреждения в интересах его клиентов.

Наиболее простым способом определения экономической эффективности является сравнение затрат учреждения на организацию добровольной работы и условной стоимости работ, выполненных добровольцами.

В отличие от количественной оценки в натуральных характеристиках, данные по финансовой отчетности реже публикуются в открытых источниках и необязательно должны быть доступны широкой общественности.

8.2.3. Оценка обществом:

При оценке используются следующие показатели:

- наличие статей и публикаций, в т.ч. публичных отчетов, о добровольческой деятельности и добровольной работе граждан в учреждении;
- прозрачность экономических основ организации добровольческой деятельности и поддержки добровольческих инициатив;
- наличие совместных программ и факты практического сотрудничества учреждения с негосударственными организациями;
- участие учреждения в региональных, межрегиональных, национальных акциях, мероприятиях, форумах, конференциях в области добровольчества;
- получение учреждением государственной поддержки добровольческих инициатив;
- наличие спонсорской или попечительской поддержки добровольческих инициатив;
- известность добровольческих программ учреждения среди населения;
- получение учреждением дипломов, наград и других поощрений за организацию добровольного труда граждан в социальной сфере.

8.2.4. Внешняя оценка эффективности учреждения в области добровольчества концентрируется на оценке организационной структуры, существующей в организации для менеджмента добровольческих программ, социальной и экономической эффективности добровольного труда. Полезно, если ее производят лица, которые не работают в организации и, таким образом, независимы и объективны.

Комбинация различных методов делает оценку более правдивой. При этом важно, чтобы результаты оценки были представлены всем сотрудникам и клиентам, спонсорам, попечителям учреждения и общественности в наглядной форме.

8.3. Оценка эффективности менеджмента добровольческих программ происходит внутри учреждения – внутренняя оценка. Она производится, главным образом, координатором и обсуждается с персоналом и руководством учреждения. При этом анализируются количественные показатели, и проводится качественный анализ, при котором оцениваются достижения учреждения в связи с работой добровольцев, изменения, произошедшие в качестве жизни клиентов, личное развитие добровольцев, рост их квалификации и ответственности, коммуникации и деловые связи между штатными сотрудниками и добровольцами учреждения.

8.4 Общая оценка эффективности учреждения в области добровольчества может быть внутренней и внешней. Она подразумевает, во-первых, определение степени участия добровольцев в процессе его деятельности, выявление проблем и конфликтных ситуаций, нахождение способов реагирования на них, способов их решения и способов профилактики. Во-вторых, в ходе оценки анализируется, как работа добровольцев, так и работа с добровольцами в учреждении в лице координатора и других лиц, ответственных за организацию добровольной работы в учреждении.

9. Экономические основы организации добровольного труда и добровольческой деятельности в учреждении

9.1. Экономические основы организации добровольческой деятельности в учреждении предполагают наличие комплекса базовых ресурсов для устойчивого обеспечения добровольного труда граждан, например:

- правовые основания;
- человеческие ресурсы;
- информационное обеспечение;
- квалификационное и методическое обеспечение;
- материальное и техническое обеспечение;
- финансовое обеспечение.

Перечисленные ресурсы тесным образом связаны с использованием эффективных механизмов работы учреждения по:

а) изысканию внутренних ресурсов учреждения для организации добровольной работы граждан;

б) привлечению финансовых и материальных ресурсов из внебюджетных источников для организации добровольной работы граждан.

9.2. Следует принимать во внимание, что государственные учреждения социальной сферы, как правило, имеют значительные базовые материальные, технические, организационные и человеческие ресурсы, которые могут быть направлены для организации добровольной работы граждан по сравнению с негосударственными некоммерческими организациями, действующими в сходных областях.

Внутренние ресурсы учреждения для организации добровольной работы граждан формируются исходя из оптимизации имеющихся материальных, технических и человеческих ресурсов, т. к. помещения, оргтехника и расходные материалы для работы координатора и добровольцев, средства наглядной информации (стенды, рекламные щиты, магнитные доски, листовки и памятки собственного производства), средства труда и индивидуальной защиты добровольцев, рабочее время лица, исполняющего функции координатора и др.

9.4. Решающим аспектом в создании экономического обеспечения добровольного труда в учреждении в части привлечения финансовых и материальных ресурсов из внебюджетных источников является позиция руководства и практические действия учреждения в отношении сотрудничества с негосударственными организациями социальной сферы, имеющими сходные цели и задачи или работающие с аналогичной целевой группой клиентов.

Следует учитывать, что помимо опыта и технологий организации добровольческой деятельности, общественные и некоммерческие негосударственные организации имеют разнообразные возможности и разнообразные источники для получения финансовой и материальной поддержки, особенно в части организации добровольного труда граждан. Оптимальным механизмом такого сотрудничества учреждения и негосударственной организации социальной сферы является совместная реализация благотворительной программы или социально значимого проекта на основе договора.

9.5. Основные источники финансовых и материальных ресурсов:

А. Государственная поддержка.

Согласно статье 31 Федерального закона «О некоммерческих организациях» органы государственной власти и органы местного самоуправления в пределах своей компетенции могут оказывать некоммерческим организациям экономическую поддержку в различных формах, в том числе:

1) осуществление закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд у некоммерческих организаций в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

2) предоставление гражданам и юридическим лицам, оказывающим некоммерческим организациям материальную поддержку, льгот по уплате налогов и сборов в соответствии с законодательством о налогах и сборах;

3) предоставление некоммерческим организациям иных льгот.

Согласно статье 17 Федерального закона «Об общественных объединениях» государство обеспечивает соблюдение прав и законных интересов общественных объединений, оказывает поддержку их деятельности, законодательно регулирует предоставление им налоговых и иных льгот и преимуществ. Государственная поддержка может выражаться в виде целевого финансирования отдельных общественно полезных программ общественных объединений по их заявкам (государственные гранты); заключения любых видов договоров, в том числе на выполнение работ и предоставление услуг; закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в рамках выполнения различных государственных программ у неограниченного круга общественных объединений в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Бюджетным кодексом Российской Федерации регулируются субсидии некоммерческим организациям. Согласно статье 69.1. Бюджетного кодекса к бюджетным ассигнованиям на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) относятся, в частности,

ассигнования на предоставление субсидий некоммерческим организациям, не являющимся бюджетными и автономными учреждениями, в том числе в соответствии с договорами (соглашениями) на оказание указанными организациями государственных (муниципальных) услуг физическим и (или) юридическим лицам.

В Федеральном законе о бюджете могут предусматриваться субсидии некоммерческим организациям, в том числе не являющимся автономными и бюджетными учреждениями, в том числе в виде имущественного взноса в государственные корпорации. В законе субъекта Российской Федерации о бюджете субъекта Российской Федерации, в решении представительного органа муниципального образования о местном бюджете могут предусматриваться субсидии иным некоммерческим организациям, не являющимся автономными и бюджетными учреждениями.
Б. Гранты.

Негосударственные некоммерческие организации социальной сферы в качестве партнеров государственных учреждений могут обеспечивать привлечение дополнительных финансовых средств для организации добровольной работы в рамках совместных с учреждениями программ. Для этого партнерским организациям социальной сферы целесообразно совместно разрабатывать добровольческие программы и проекты негосударственных некоммерческих организаций, реализуемые на базе учреждений. В этом случае учреждения могут привносить в проекты собственные нефинансовые ресурсы, а негосударственные некоммерческие организации участвовать в конкурсах на получение грантов.

Важно учитывать, что участвовать в российских конкурсах грантов на реализацию социально значимых проектов в соответствии с ежегодными распоряжениями Президента Российской Федерации могут негосударственные некоммерческие организации всех организационно правовых форм.

Дополнительной возможностью для привлечения внебюджетных финансовых средств могут служить гранты российских корпоративных и частных благотворительных фондов.

В. Спонсорская поддержка негосударственных организаций и государственных учреждений социальной сферы, оказываемая коммерческими структурами.

Для этого необходим взаимовыгодный обмен ресурсами. Расширение количества и видов ресурсов, которыми возможно обмениваться в процессе межсекторного взаимодействия, будет способствовать укреплению этого взаимодействия и более эффективной реализации добровольческих программ.

Следует иметь в виду, что потенциальный спонсор будет готов предоставить финансовые средства и другие ресурсы в том случае, если существует детально разработанный реалистичный проект или программа, для которой запрашиваются деньги. С этой точки зрения концептуальное и проектное оформление добровольческих инициатив, их содержание, экономическое обоснование

является важнейшим условием внебюджетного финансирования. Органы власти и инфраструктуры поддержки добровольческих инициатив на городском и районном уровнях могут способствовать проведению переговоров с потенциальными спонсорами, а также содействовать оформлению обоснованной заявки на спонсорскую поддержку.

Помимо прямой финансовой поддержки, возможны следующие формы спонсорской поддержки работы добровольцев:

- предоставление инвентаря, оргтехники и других материальных ресурсов для осуществления добровольческих мероприятий;
- предоставление ресурсов для поощрения добровольцев;
- предоставление информационных и иных ресурсов неимущественного характера;
- предоставление безвозмездных услуг специалистов. Эффективным методом поддержки добровольческих программ в учреждении может быть создание и организация работы Попечительского совета, в состав которого войдут представители коммерческих компаний.

Приложение № 1

МОДЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ ПОЛОЖЕНИЯ
о порядке организации и использования труда добровольцев в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации и использования труда добровольцев в организациях социальной сферы (далее - Положение) определяет основы организации и использования добровольного труда в государственных (муниципальных) учреждениях социальной сферы.

1.2. Добровольный труд в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы (далее - учреждение) используется в целях *расширения социальной помощи и услуг* клиентам этого учреждения.

1.3. Добровольный труд реализуется посредством двух форм добровольного участия граждан в деятельности учреждения:

- предоставление добровольческих социальных услуг;
- выполнение добровольческих социальных работ.

1.4. Добровольческие социальные услуги - это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами в соответствии с перечнем добровольческих социальных услуг клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческой социальной услуги является повышение качества жизни клиента учреждения в процессе ее предоставления.

1.5. Добровольческие социальные работы - это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах учреждения для целей расширения спектра, качества и объема оказываемых социальных услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги и, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческой социальной работы является результат ее выполнения, чаще всего, носящий материальный характер.

2. Порядок планирования добровольного труда и привлечения добровольцев

2.1. Решение об организации и использовании труда добровольцев в учреждении принимается его руководителем и оформляется приказом.

2.2. Организация и использование труда добровольцев в учреждении осуществляется в соответствии с настоящим Положением, утверждаемым приказом руководителя учреждения.

2.4. Планирование работы добровольцев и их привлечение к участию в деятельности учреждения осуществляется уполномоченным лицом по организации и использованию труда добровольцев (далее – Координатор добровольцев).

2.5. Основными функциями Координатора добровольцевявляются:

- планирование добровольческих социальных услуг и добровольческих социальных работ;
- формирование перечня добровольческих социальных услуг клиентам учреждения;
- формирование перечня добровольческих социальных работ в учреждении;
- определение и описание свободных мест для добровольного труда;
- подготовка и информирование персонала о функционировании системы поддержки социального добровольчества, организации и использовании труда добровольцев в учреждении;
- информирование клиентов о добровольческих социальных услугах и помощи в учреждении;
- привлечение добровольцев;
- организация и координирование процесса добровольного труда;
- контроль и учет добровольных работ и социальных услуг клиентам учреждения;
- определение эффективности добровольного труда.

2.6. Добровольческие социальные услуги и добровольческие социальные работы определяются на основе потребностей клиентов, с учетом стратегий учреждения по развитию социальных услуг и помощи, принимая во внимание, что:

- добровольный труд является дополнительным к социальным услугам и помощи учреждения, направлен преимущественно на удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов учреждения, которые не могут, или не должны удовлетворяться оплачиваемым персоналом учреждения;

- обязанности добровольцев не могут дублировать должностные обязанности оплачиваемого персонала учреждения *в полном объеме.*

2.7. Добровольческие социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяются на:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;

- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);

- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов учреждений, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;

- социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;

- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.

2.8. В учреждении формируется и утверждается приказом Перечень добровольческих социальных услуг.

2.9. Перечень добровольческих социальных работ формируется учреждением в соответствии со статьей 2 пунктом 1 Федерального закона от 11 августа 1995 года № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

2.10. Описание свободных мест для добровольной работы в учреждении осуществляется, в соответствии с Приложением № 2.

2.11. В целях привлечения добровольцев в государственное учреждение социальной сферы Координатор добровольцев:

- распространяет информацию о наличии свободных мест для добровольной работы, в т. ч. через средства массовой информации;
- проводит кампании по набору добровольцев в учебных заведениях, государственных и негосударственных организациях, иных организациях;
- организует набор добровольцев, в т.ч. на основе конкурса;
- проводит первичное информирование и ориентирование новых добровольцев.

2.12. Сведения о добровольце и его добровольном труде в учреждении заносятся в Учетную карточку добровольца, согласно Приложению № 3.

3. Механизмы регулирования взаимоотношений между государственным учреждением социальной сферы и добровольцем

3.1. Отношения между учреждением и добровольцем регулируются Положением, инструкциями и другими внутренними документами учреждения, соглашением учреждения с добровольцем.

3.2. Права, обязанности и полномочия учреждения и добровольца фиксируются соглашением учреждения с добровольцем, которое разрабатывается учреждением на основе типового соглашения, согласно Приложению № 4.

3.3. В целях обеспечения реализации добровольцем предоставленных ему полномочий, учреждение вправе выдавать ему соответствующее удостоверение.

3.4. В целях фиксации практики добровольного труда добровольца ему выдается и заполняется Координатором добровольцев «Личная книжка добровольца». В «Личную книжку

добровольца» заносятся сведения о добровольце, его добровольном труде в учреждении, обучении и поощрениях.

3.5. Предложения и инициативы добровольца представляются им Координатору добровольцев, или руководству учреждения в письменной форме, в соответствии с процедурами и правилами учреждения.

4. Порядок организации работы добровольцев

4.1. Порядок организации работы добровольцев в учреждении предусматривает две фазы: подготовку и сопровождение.

4.2. Подготовка добровольцев для работы в учреждении осуществляется Координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов, включая:

- первичное мотивирование для работы в учреждении;

- обучение, в соответствии с планируемыми добровольческими социальными услугами и добровольческими социальными работами;

- согласование прав, обязанностей и полномочий;

- заключение соглашения учреждения с добровольцем.

4.3. Сопровождение работы добровольцев осуществляется Координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и предусматривает:

- обеспечение поддержки работы добровольцев, включая консультирование, помощь в разрешении конфликтов, организационных и технических проблем, повышение квалификации, предоставление дополнительной информации и т. п.;

- проведение мониторинга и оценки работы;

- обеспечение реализации интересов и потребностей добровольцев, проведение досуговых и культурных мероприятий, клубной работы, встреч с интересными людьми и специалистами и т.п.;

- поощрение, в т. ч. проведение торжественных мероприятий по вручению благодарственных писем, памятных подарков и наград, номинирование на награды и конкурсы;

- предоставление рекомендательных писем и ходатайств, назначение на руководящие свободные места для добровольной работы.

4.4. Обеспечение безопасности работы добровольцев в учреждении осуществляется Координатором добровольцев, а также руководством учреждения, что предусматривает:

а) ограничение временной занятости добровольца;

б) недопущение добровольцев к работе:

- требующей специальной профессиональной подготовки и лицензирования;

- в ночное время, если это не оговорено соглашением;

- в местах повышенного риска получения травм;

- без инструктажа по технике безопасности;

- без средств индивидуальной защиты (если это необходимо);

- без специальной подготовки для работы с клиентами учреждения, имеющими психические нарушения и девиантное поведение;

- по исполнению должностных обязанностей оплачиваемого персонала учреждения.

5. Порядок учета и контроля добровольного труда

5.1. Учет и контроль добровольного труда в учреждении осуществляется Координатором добровольцев во взаимодействии со специалистами и руководством учреждения.

5.3. Для организации процесса учета, контроля, определения качества и результатов добровольного труда, учреждением используются учетные ведомости:

форма «Экспертная ведомость оценки качества труда добровольцев в государственном учреждении социальной сферы», согласно Приложению № 5;

форма «Сводная ведомость учета добровольного труда граждан в учреждении социальной сферы» согласно Приложению № 6.

5.4. Для обеспечения мониторинга удовлетворенности добровольца принятыми на себя обязательствами по предоставлению добровольческих социальных услуг и выполнению добровольческих социальных работ, а также для определения необходимой добровольцу поддержки, используется форма «Анкета добровольца государственного учреждения социальной сферы», согласно Приложению № 7.

5.5. Осуществление контроля не должно нарушать режим работы добровольца.

6. Определение эффективности добровольного труда

6.1. Эффективность добровольного труда определяется в части социального и экономического эффекта.

6.2. Эффективность добровольного труда определяется экспертной комиссией, количественный и качественный состав которой утверждается приказом руководителя учреждения.

6.3. Социальная и экономическая эффективность добровольного труда определяется на основании Методики определения социально-экономической эффективности добровольного труда в социальной сфере.

6.4. Ответственность за организацию мероприятий по определению эффективности добровольного труда возлагается на Координатора добровольцев.

Приложение № 2

Описание свободного места для
добровольного труда в государственном учреждении социальной сферы

Свободное место для добровольного труда № _____

_____

(наименование)

1. Основные характеристики

1.1	Добровольческая социальная услуга	
1.2	Добровольческая социальная работа	
1.3	Название структурного подразделения учреждения (отдел, служба, добровольческая программа, добровольческая акция др.)	
1.4	Обоснование потребности в добровольном труде	
1.5	Клиенты, целевые группы, благополучатели, объекты заботы	
1.6	Обязанности добровольца	
1.7	Ответственность добровольца за материально-техническое обеспечение	

2. Сведения о необходимых добровольческих ресурсах и требованиях к добровольцам

2.1	Количество добровольцев	
2.2	Пол и возраст добровольца/добровольцев	
2.3	Образование	
2.4	Профессиональный опыт	
2.5	Практические навыки (напр., ухода за лежачим больным, работы с конкретным программным обеспечением и т.п.)	
2.6	Предпочитаемые мотивы для добровольного труда	
2.7	Свободное время для добровольной работы	
2.8	Район проживания	
2.9	Иное	

3. Сведения о добровольном труде

3.1	Описание действий добровольца в процессе предоставления социальной услуги/выполнения социальных работ	
3.2	Временная нагрузка и график работы (количество часов в месяц, в неделю, в день)	

3.3	Характеристика места работы (в помещениях учреждения, на улице, на дому у клиента)	
3.4	Перечень материально-технического обеспечения работ (оргтехника, инвентарь, инструменты средства ухода, индивидуальные средства защиты и др.)	

4. Условия, предоставляемые для добровольцев

4.1.	Проведение специальной подготовки (инструктаж, обучение, консультирование, иное)	
4.2	Предоставление питания в период работы	
4.3	Обеспечение рабочей одеждой, индивидуальными средствами защиты	
4.4	Предоставление комнаты отдыха	
4.5	Обеспечение символикой добровольца учреждения	
4.6	Компенсация затрат добровольца (на проезд, на связь, иное)	
4.7	Наличие дополнительных услуг специалистов	
4.8	Содействие трудоустройству добровольца по профилю учреждения	
4.9	Проведение специальных и традиционных мероприятий для добровольцев	
4.10	Иные условия	

Подпись ответственного лица _____

ФИО, должность _____

Дата _____

Приложение № 3

Учетная карточка добровольца государственного учреждения социальной сферы

Дата обращения в учреждение « _____ »_____ 20 г.

Источник информации об учреждении

_____

I. Сведения о добровольце

ФИО _____

Пол _____ Возраст _____

Дата рождения «_____ »_____ г.

Место рождения

Адрес постоянного проживания _____

Район _____

Тел. дом. _____

раб._____

моб. _____

Эл. почта: _____

Паспорт_____

Образование _____

Место работы _____

Место учебы _____

Подпись добровольца _____

Подпись Координатора добровольцев_____

II. Результаты первичного собеседования с добровольцем

_____

_____

_____

III. Сведения о работе добровольца в организации

1. Испытательный срок с_____по _____

   Результат_____

2. Соглашение с добровольцем № _____ от _____ на:

   предоставление услуг

   _____

   выполнение работ

   _____

3. Структурное подразделение в которое направлен доброволец

   _____

4. ФИО и должность уполномоченного лица по использованию труда добровольцев

   _____

IV. Сведения об обучении добровольца

Дата	**Вид обучения, тематика, название курса, указание места обучения**	**Подпись и ФИО Координатора добровольцев**

V. Сведения о поощрениях добровольца

Дата	**Вид поощрения**	**Подпись и ФИО Координатора добровольцев**

Приложение № 4

Форма соглашения государственного учреждения социальной сферы с добровольцем

Настоящее соглашение является внутренним документом учреждения _____
_____,
(далее – учреждение), регламентирующим отношения между учреждением и добровольцем, участвующим в его деятельности на безвозмездной основе.

учреждение в лице координатора по работе с добровольцами _____,
ФИО

(далее – Координатор) с одной стороны, и _____,
ФИО

(далее - Доброволец), с другой стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. учреждение и Доброволец действуют совместно в интересах подопечных/клиентов учреждения, в соответствии с Уставными целями и задачами учреждения;

2. учреждение предоставляет Добровольцу место для добровольной работы (добровольческую вакансию):

Название вакансии

Сфера ответственности: _____

Обязанности: _____

3. Доброволец принимает на себя обязательства по добровольному и безвозмездному выполнению следующих работ:

_____
_____

4. Время работы Добровольца составляет _____часов/неделю (часов/месяц).

5. учреждение предоставляет Добровольцу необходимые условия для выполнения принятых им обязательств:

а) направляет Добровольца в следующее структурное подразделение:

_____
Наименование подразделения

Ответственный сотрудник учреждения/Куратор: _____
ФИО

б) учреждение предоставляет Добровольцу:

рабочее место _____
материальные ценности _____
необходимую информацию _____

возможность принимать участие в общих мероприятиях _____
обучение_____
иное _____
в) Иное _____

6. Права и ответственность Добровольца

Доброволец имеет право:

быть информированным о деятельности учреждения и проходить соответствующее обучение;
принимать участие в мероприятиях учреждения;
отказаться от предложенных учреждением работ и поручений;
получать компенсацию (возмещение) затрат, связанных с выполнением работ, определенных настоящим соглашением (кроме оплаты его труда);
иное _____

Доброволец несет ответственность:

за выполнение работ, определенных настоящим соглашением, и их качество, за корректное использование информации о деятельности учреждения;
за соответствие его действий при выполнении работ, определенных настоящим соглашением, Уставным нормам учреждения;
за сохранение, переданного ему в пользование имущества учреждения;
иное
_____

7. Права и ответственность учреждения

учреждение имеет право:

рассчитывать на качественное выполнение порученных работ и выполнение взятых Добровольцем на себя обязательств;
предлагать Добровольцу изменить вид деятельности;
отказаться от услуг Добровольца;
требовать уважительного отношения к учреждению, ее клиентам, персоналу, партнерам;
указывать в годовых отчетах о деятельности имя Добровольца и результаты его работы;
иное _____

учреждение несет ответственность:

за предоставление Добровольцу информации о деятельности учреждения;
за привлечение Добровольца к мероприятиям учреждения;
за создание благоприятных и безопасных условий работы Добровольца;
за разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в результате деятельности Добровольца, определенной настоящим соглашением;
иное
_____

8. Дополнительные условия

9. Настоящее соглашение может быть расторгнуто по желанию одной из сторон, с оповещением другой стороны не менее, чем за 7 календарных дней.

10. Подписи и данные сторон:

учреждение

Доброволец

Приложение № 5

Экспертная ведомость оценки качества труда добровольцев в государственном учреждении социальной сферы

№ п/п	ФИО добровольца	Структурное подразделение	Показатели качества работы добровольца					Оценка качества работы добровольца (суммарный балл-показатель качества)
			Ответственность, исполнительность (от 1- до 3 баллов)	Применение знаний и навыков (от 1-до 3 баллов)	Инициативность, творческий подход к работе (от 1-до 3 баллов)	Способность к взаимопониманию и дружественность к персоналу и клиентам (от 1-до 3 баллов)	Оценка качества работы добровольца со стороны клиента (от 1-до 5 баллов)	

Дата « ____» _____

Подпись уполномоченного лица _____ /ФИО, должность_____ /

Подписи сотрудников структурного подразделения учреждения:

_____ / ФИО, должность _____ /

_____ / ФИО, должность _____ /

Приложение № 6

Сводная ведомость учета добровольного труда граждан в государственном учреждении социальной сферы

№ п/п	ФИО добровольца	Структурное подразделение	Вид добровольной работы	Целевая группа, благополучатели	Вид/код предоставляемой социальной услуги	Количество отработанных часов			Показатель качества
						Месяц	Полугодие	Год	

Дата « ____» _____

Подпись уполномоченного лица _____ /ФИО, должность _____ /

Подписи сотрудников структурного подразделения учреждения:

_____ / ФИО, должность _____ /

_____ / ФИО, должность _____ /

Приложение № 7

Анкета добровольца государственного учреждения социальной сферы

1. ФИО добровольца _____ _____

2. Структурное подразделение учреждения, в котором действует доброволец _____

_____ _____ _____

3. Клиенты учреждения _____ _____

4. Услуги, предоставляемые добровольцем _____

_____

5. Работы, выполняемые добровольцем _____

_____

6. Дата и номер соглашения «____ » « _____ » №_____

7. Вопросы:

№ п/п	Вопрос	Ответ	Отметки и рекомендации
7.1	Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с добровольным трудом в учреждении		
7.2	Какие личные достижения Вы можете отметить?		
7.3	С какими трудностями и проблемами Вы столкнулись?		
7.4	Какая поддержка Вам требуется?		
7.5	Достаточна ли информация о деятельности учреждения, которой Вы владеете?		
7.6	В какой информации об учреждении и его деятельности Вы нуждаетесь?		
7.7	Требуется ли Вам дополнительное обучение для добровольного труда?		
7.8	Какие знания и навыки Вам требуются?		
7.9	Какие идеи и планы Вы хотите воплотить в Вашей добровольческой деятельности?		

Подпись добровольца _____

Дата заполнения анкеты _____

Успешные практики привлечения добровольческих организаций и добровольцев государственными и муниципальными учреждениями

I. ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области», г. Новосибирск

Дом ветеранов является учреждением социального обслуживания проживающих на территории Новосибирской области граждан пожилого возраста, являющихся инвалидами, ветеранами войны и труда, сохранившим частичную способность к самообслуживанию в быту и нуждающимся в создании условий для самореализации основных жизненных потребностей. *Сайт организации – domveteranovnsk.ru.*

В рамках деятельности учреждения сформирован перечень работ, выполнение которых делегировано добровольческой организации/добровольцам:

досуговые/социализирующие мероприятия для проживающих в учреждении;

«профессиональное волонтерство»: осмотр жителей дома врачами-специалистами центра здоровья;

«техническое волонтерство»: помощь в уборке территории, мытье окон;

волонтерство «pro bono»: осмотр жителей дома врачами-специалистами центра здоровья, обучение методикам ухода за маломобильными клиентами.

Привлечение добровольцев/добровольческих организаций осуществляется учреждением самостоятельно посредством индивидуального обращения в учебные заведения, медицинские учреждения, организации ветеранов и т.д. Также организации ветеранов, частные лица самостоятельно инициируют сотрудничество.

При этом периодичность сотрудничества с добровольческими организациями/ добровольцами составляет:

«техническое волонтерство» - 2 раза в год, весной и осенью, число волонтеров: 10-15 человек;

досуговые мероприятия – ежемесячно, численный состав коллективов 10-15 человек;

волонтерство «pro bono»: осмотр жителей дома врачами-специалистами центра здоровья - 2 раза в год, весной и осенью.

Критерии отбора добровольческой организации/добровольцев:

толерантность к людям пожилого возраста и инвалидам;

наличие мотивации и желания осуществлять волонтерскую деятельность;

наличие аналогичного опыта работы с людьми пожилого возраста и инвалидами.

Условия допуска волонтеров к деятельности регламентируется договором между руководителем ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» и добровольцами.

Перед тем, как приступить к работе, волонтеры проходят вводный курс обучения и подготовки, включающий в себя предварительные беседы с руководителями групп волонтеров, разъяснение алгоритма действий, а также обеспечиваются необходимой материально-технической базой для выполнения поставленных задач.

Организация работы добровольческой организации/ добровольцев в учреждении включает в себя следующие этапы:

осуществление курирования работы добровольцев со стороны руководства на всех уровнях управления и во всех структурных подразделениях учреждения;

обеспечение стабильной работы добровольцев посредством согласования мероприятий на этапе планирования;

наличие в учреждении сформированных потребностей в социально-медицинских услугах, которые предоставляются добровольцами;

разработка в учреждении ежемесячных планов мероприятий, которые организуются и проводятся с участием добровольцев.

Контроль качества работы добровольческой организации/добровольцев осуществляется посредством промежуточного контроля и контроля по результатам выполнения поставленных задач.

Важным аспектом в организации добровольческой деятельности является система поощрения, мотивации и удержания добровольцев. По результатам своей деятельности добровольцы получают рекомендательные письма, а также позитивные отзывы и благодарность от граждан, проживающих в учреждении.

учреждение взаимодействует со следующими социально ориентированными некоммерческими организациями в области добровольческой деятельности в части формирования и обеспечения условий доступной среды для маломобильных граждан:

Общественная организация «Новосибирская областная организация Всероссийского общества инвалидов»;

Новосибирская региональная Общественная организация Всероссийского общества глухих;

Новосибирская областная организация Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

Новосибирская региональная общественная организация инвалидов колясочников «Центр Независимой Жизни «Финист».

II. Краевое государственное казенное учреждение для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Железногорский детский дом», Красноярский край.

Железногорский детский дом существует с 1999 года и является учреждением для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Сотрудниками учреждения активно реализуются программы совершенствования процесса воспитания и поиска новых форм интеграции воспитанников в социум. Железногорский детский дом неоднократно получал признание в конкурсах, проводимых грантовым комитетом края и Министерством образования и науки Красноярского края. *Сайт организации – железногорскийдетскийдом.рф.*

учреждение регулярно привлекает добровольцев/добровольческие организации в целях сопровождения и помощи в организации мероприятий внутри детского дома, муниципального и регионального уровней:

проведение мастер – классов творческой направленности (внутри детского дома);

организация традиционных праздников (например совместная разработка новогодних сценариев и проведение их);

волонтерская помощь в проведении спортивных, творческих мероприятий, организованных детским домом на муниципальном и краевом уровнях;

театрализованные постановки на сцене городского Дворца Культуры для горожан.

В учреждении сформирована система привлечения добровольцев: детский дом сотрудничает с МКУ «Молодежный центр» ЗАТО г. Железногорск на основании соглашения. Одним из направлений сотрудничества является волонтерская деятельность. Инициативы со стороны волонтеров обсуждаются с администрацией детского дома и вносятся в план учреждения, либо администрацией детского дома делается запрос в МКУ «Молодежный центр» с просьбой о помощи волонтеров в деятельности учреждения.

Работа с добровольцами в учреждении организована следующим образом:

встреча директора с добровольцами, прояснение целей и мотивов;

назначение куратора из числа педагогов учреждения;

организованная встреча с куратором и планирование совместной деятельности, в которую включен куратор;

проведение мероприятия;

совместный анализ мероприятия, планирование дальнейших взаимоотношений.

Отдельного плана совместных акций и мероприятий нет. Данные мероприятия и акции включается в план учреждения на месяц их проведения. Любая инициатива согласуется, составляется план взаимодействия, из числа сотрудников детского дома назначается куратор совместной деятельности.

В настоящее время наработан актив добровольцев из числа горожан. Системой мотивации считается положительная обратная связь от воспитанников, эмоционально-включенная позиция сотрудников детского дома, благодарственные письма.

Контроль качества работы осуществляется сотрудниками и педагогами детского дома в ходе деятельности волонтеров.

III. Областное государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Томский областной институт повышения квалификации и переподготовки работников образования», г. Томск

Томский областной институт повышения квалификации работников образования существует с 1988 года и в настоящее время является одним из известных учреждений дополнительного педагогического образования в России, получившим широкое признание в регионах Сибири. Институт работает в сфере подготовки и повышения квалификации педагогов, развития общественно ориентированного образования, дошкольного и начального образования, аттестации и аккредитации образовательных учреждений и педагогических кадров. *Сайт организации – edu.tomsk.ru.*

учреждение привлекает добровольцев и добровольческие организации на регулярной основе в целях проведения игровых чемпионатов по физике, математике, химии, географии, информатике и иных предметов для школьников, проведения занятий в рамках курсов повышения квалификации для работников образовательных организаций, организационной поддержки мероприятий для педагогов (конференций, форумов, ассамблей).

Для привлечения добровольцев учреждение сотрудничает с социально ориентированными некоммерческими организациями, которые предоставляют добровольцев, с ВУЗами и иными образовательными организациями. С указанными организациями учреждение заключает рамочное соглашение.

К критериям, которыми руководствуется учреждение при отборе добровольцев, относятся наличие необходимых компетенций и опыта в рамках проведения и участия в аналогичных мероприятиях.

Сотрудники учреждения периодически проходит корпоративное обучение, в рамках которого проводится модуль, посвященный командной работе, в том числе и с привлеченными добровольцами.

Существует несколько моделей работы с добровольцами:

при выполнении совместного проекта с социально ориентированной некоммерческой организацией (например, в рамках соглашения о сотрудничестве) привлечением добровольцев, обучением, курированием их работы занимается общественная организация;

при непосредственном привлечении добровольцев к деятельности учреждения, их сбором, обучением, координированием занимается то структурное подразделение, которое выступает организатором мероприятия;

добровольцы привлекаются для организационной поддержки мероприятий (фотографирование, встреча гостей, организация кофе-брейка, подготовка раздаточного материала и реквизита);

добровольцы привлекаются для участия в мероприятиях в качестве экспертов, лекторов, модераторов. К таким работам привлекаются высококвалифицированные специалисты.

Контроль за деятельностью добровольцев осуществляется в оперативном режиме, а так же посредствам анкет обратной связи от участников мероприятия.

В качестве поощрения и повышения уровня мотивации добровольцам предоставляется сувенирная продукция и возможность участия в образовательных мероприятиях или в иных значимых мероприятиях в качестве организатора.

VI. Краевое государственное бюджетное учреждение социальное обслуживания «Шарыповский психоневрологический интернат», Красноярский край

учреждение существует с 1974 года и оказывает социально-медицинскую, психотерапевтическую и психологическую поддержку проживающим. Деятельность сотрудников учреждения и волонтеров, а также проживающих, способных выполнять посильную работу, направлена на создание благоприятной среды для проживания подопечных. *Сайт организации – kgbu-shar.jimdo.com.*

учреждение привлекает добровольцев в целях организации досуга получателей социальных услуг, проживающих в учреждении: проведение спортивных, культурно-массовых мероприятий.

Привлечение добровольческих сил происходит посредством личного обращения руководителей учреждения и членов попечительского совета учреждения в различные организации, предоставляющие добровольцев, с предложениями о проведении различных акций добровольческого характера. Так, в настоящее время, учреждением заключены соглашения о волонтерской работе с некоммерческой организацией «За равные права» и соглашение о сотрудничестве с МКУ «Управление спорта, туризма и молодежной политики Шарыповского района».

К критериям отбора добровольцев относятся: коммуникабельность, организаторские способности, социальная активность, толерантность, склонность к эмпатии.

В учреждении существует методическая база по работе с волонтерами, которая включает в себя журнал «Социальная работа», журнал «Социальное развитие. Регион 24», Руководство по работе с волонтерами (методическое пособие) под ред. М.Ефремовой.

Добровольческая работа в учреждении представлена отдельными мероприятиями: соревнования по арм-реслингу, проведение литературного вечера, шашечно-шахматных турниров, выездных концертов, посадка саженцев и т.д.

Плана мероприятий с участием добровольцев не имеется. Мероприятия осуществляются по мере принятия решений о необходимости их проведения.

Все мероприятия с участием добровольцев носят массовый характер, привлекаются все получатели социальных услуг.

Курируют все вопросы по работе с волонтерами и добровольцами директор, заместитель директора по культурно – массовому обслуживанию и социальной реабилитации.

Участие добровольцев в работе учреждения осуществляется под контролем основного персонала в течение всего периода нахождения на территории учреждения. Результаты проведенных мероприятий освещаются на сайте учреждения и в СМИ.

По результатам работы добровольцы награждаются похвальными грамотами, благодарственными письмами, результаты деятельности освещаются в СМИ, существует положительная обратная связь от получателей социальных услуг.

При проведении мероприятий соревновательного характера, призы и награждения участников и победителей приобретаются за счет привлечения средств спонсоров.

V. Бюджетное учреждение культуры Омской области «Государственный центр народного творчества», г. Омск

учреждение существует с 1936 года и в настоящее время включает в себя несколько подразделений, деятельность которых направлена на развитие народного творчества, культурно-просветительской работы и досуга, фольклора и ремесел. *Сайт организации – omsk-gcnt.ru.*

учреждение привлекает добровольцев и добровольческие организации в целях:

организации кураторства делегаций участников межрегиональных\областных фестивалей\праздников\конкурсов;

проведения опросов населения о качестве предоставляемых услуг;

участия в проведении массовых общественных акций\флешмобов.

учреждение самостоятельно привлекает добровольческие организации/добровольцев: посредством публикации объявлений в учебных заведениях в СМИ, на информационных стендах в учреждении и т.д., а также сотрудничает с социально ориентированными некоммерческими организациями, которые предоставляют добровольцев.

Также учреждение имеет опыт привлечения добровольцев для организации проведения межрегиональных и областных фестивалей и праздников в направлении русской традиционной культуры. В данном вопросе ведется многолетнее сотрудничество с Омской областной общественной организацией «Центр славянских традиций». Члены ООО «Центр славянских традиций» осуществляют поиск добровольцев, проводят их обучение.

К критериям отбора добровольцев/добровольческой организации относятся:

наличие навыков коммуникативного общения с разновозрастными аудиториями;

умение оперативно принимать решение и включаться в организационный процесс;

навыки работы с ПК на уровне уверенного пользователя;

ответственность, аккуратность, внимательность к деталям;

наличие официального статуса общественной организации, предоставляющей добровольцев.

Обучение добровольцев, привлекаемых для участия в мероприятиях учреждения проводится отделом, организующим мероприятие. За группой добровольцев закрепляется специалист, который поддерживает связь и контакты с представителями добровольческой организации. В учреждении проводятся организационные собрания в течение периода подготовки к проведению мероприятия. Специалист, курирующий сотрудничество с добровольцами организует участие добровольцев в организационных собраниях, доводит информацию о сроках и объемах предстоящих задач к выполнению.

По окончанию проекта с привлечением добровольцев учреждение поощряет участников добровольческой группы именными благодарственными письмами и (при наличии) сувенирами\памятными изделиями. Добровольцы привлекаются на финальном этапе организации мероприятия за 2-3 месяца до его проведения.

Работу с добровольцами со стороны руководства курирует руководитель учреждения. Непосредственное руководство осуществляется руководителем отдела, организующем мероприятие\проект, требующий привлечение добровольцев.

Стабильная работа добровольцев обеспечивается специалистом, за которым закреплено приказом учреждения курирование добровольцев в ходе проведения конкретного мероприятия.

График работы и продолжительность практики добровольцев зависит от масштабности организуемого мероприятия\проекта: всероссийского значения до 4 месяцев, областного от 2-3 месяцев, городского значения от 1-2 месяца.

В учреждении существует План работы на месяц, на квартал и на год. Отдельного плана с привлечением добровольцев нет.

Все иные формы работы реализуются только после согласования с руководством учреждения и руководством добровольческой организации.

Промежуточный контроль качества работы добровольцев проводится еженедельными встречами\отчетами о проделанной работе специалисту, закрепленному Приказом учреждения для осуществления работы с добровольцами. Контроль по результатам прохождения практики осуществляется руководителем учреждения и руководителем организации добровольцев.

В целях повышения мотивации добровольцев им предоставляется бесплатно посещать мероприятия учреждения, а проходящим обучение в учебных заведениях сферы культуры предоставляется возможность прохождения практики на базе любого отдела\творческого коллектива учреждения.

VI. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Красноярская краевая молодежная библиотека», г. Красноярск

учреждение является одной из крупнейших библиотек края и обслуживает молодежь в возрасте от 14 до 30 лет, специалистов, которые профессионально занимаются проблемами молодых, а также всех желающих, независимо от места проживания. Библиотека создана в 1976 году. Библиотека обеспечивает доступ не только к печатной литературе и периодике, но и к электронным изданиям, а также обладает современным оборудованием для свободного доступа в Интернет, просмотра фильмов и т.д. *Сайт организации – yarsklib.ru.*

Ежегодно в конце октября библиотекой организуется Межрегиональный чемпионат по интеллектуальным играм «Енисейская знать» в котом принимают участие свыше 500 человек. К данному мероприятию библиотека привлекает добровольцев из Трудовых отрядов главы города Красноярска. Также добровольцы самостоятельно инициируют сотрудничество. Участие добровольцев в чемпионате заключается в следующих видах работ: встреча участников чемпионата по интеллектуальным играм «Енисейская знать» в месте проведения мероприятия, курирование площадок чемпионата «Брейн-ринг», «Своя игра» совместно со специалистами библиотеки, помощь в питании участников чемпионата, участие в счетной комиссии чемпионата, сбор ответов на вопросы участников чемпионата и оперативная доставка ответов в счетную комиссию.

Договора и соглашения не заключаются. В Волонтерский центр направляется письмо на официальном бланке библиотеки за подписью директора с просьбой о помощи в мероприятии.

В качестве критериев отбора добровольцев учреждение выделяет активность, инициативность, быстро обучаемость, опыт работы не важен, образование тоже, возраст от 15 лет.

За несколько дней до начала мероприятия добровольцы проходят инструктаж в библиотеке, оговариваются виды работ и ставятся необходимые задачи, которые предстоит выполнить добровольцам. Добровольцы работают под контролем кураторов, которыми являются сотрудники библиотеки. Они же осуществляют промежуточный контроль работы на мероприятиях. По

результатам прохождения добровольцы получают благодарственные письма и почетные грамоты, сувенирную продукцию.

VII. Межрегиональная общественная организация «Игры будущего», г. Москва

Деятельность организации направлена развитие навыков, компетенций и ценностной ориентации, необходимых для успешной социализации, воспитанников детских домой, общеобразовательных школ, учебных центров, центров социальной адаптации неблагополучной молодежи. *Сайт организации – thenoon.ru.*

Организацией привлекаются добровольцы и добровольческие организации в целях проведения программы социализации и социальной адаптации воспитанников детских домов «Полдень»: проведение игровых занятий, проведение профориентационных занятий, помощь в проведении конференций и выездных семинаров (демонстрация игровых модулей для взрослой аудитории, организационные функции).

Организация самостоятельно привлекает добровольцев посредством:

публикаций объявлений в социальных сетях и на сайте проекта;

обращения в студенческие организации и студенческие отряды, заинтересованные в социальной деятельности;

совместной работы с крупными компаниями через привлечение корпоративных волонтеров;

совместной реализации программы с другими некоммерческими организациями.

Сотрудничество с другими социально ориентированными некоммерческими организациями проходит по следующим направлениям:

организации привлекаются в качестве партнеров проведения программы в регионах;

проводятся выездные конференции и семинары для передачи методики проекта региональным социально ориентированным некоммерческим организациям;

проводятся обучения московских социально ориентированных некоммерческих организаций, выразивших желание получения нашей методики для самостоятельного проведения.

При выборе партнера для совместной реализации программы отдается предпочтение социально ориентированным некоммерческим организациям, имеющим опыт работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию.

Волонтеры программы проходят собеседование с руководителем проекта и психологом проекта. Далее добровольцы проходят специальные обучения по программе, по итогам которых имеют возможность включиться в программу.

Каждый доброволец, реализующий программу, проходит обязательное обучение. Обучения проходят 1 раз в 2 недели, по вечерам. Длительность занятия - 2-3 часа. Программа обучения предусматривает, что добровольцы как научатся проводить конкретные занятия в рамках проекта, так и получат все необходимые психолого-педагогические компетенции для работы с детьми в трудной жизненной ситуации. Добровольцы, не прошедшие обучение, не допускаются к проведению занятий.

После обучения доброволец имеет возможность присоединиться к выезду в детский дом и непосредственно участвовать в проведении занятия.

Работу добровольцев со стороны руководства курирует координатор проекта «Полдень» и психолог проекта.

Выезд в конкретный детский дом организует куратор данного детского дома - доброволец, имеющий достаточный опыт и компетенции, необходимые для реализации программы. Куратор выезжает на все занятия программы, проходящие в данном учреждении и организует группу добровольцев, выезжающую с ним.

Мероприятия программы состоят из интерактивных социализирующих модулей. В рамках занятий волонтеры принимают участие в подготовке материалов и реквизита для занятий, введении участников в правила, цели и задачи интерактивных мероприятий, проведении разработанных мероприятий и рефлексии, а также работе с педагогическим коллективом социальных учреждений. При подготовке занятия команда волонтеров, проводящих занятие, готовит помещение к игровому модулю. В ходе занятия волонтеры выполняют роль игротехников. Функции и тактика поведения игротехников подробно описаны для каждого занятия в разработанных методических пособиях. Волонтеры выполняют функцию модераторов и фасилитаторов в процессе послеигровой дискуссии с участниками.

Программа рассчитана на 3 года, занятия проводятся примерно 2 раза в месяц (в зависимости от расписания конкретного детского дома). План мероприятий согласовывается на полгода. Для проведения мероприятий с учетом возможностей добровольцев выбираются выходные и вечера.

На проведении мероприятия всегда присутствует куратор программы, отслеживающей качество проведения занятия. Также ведется учет посещений обучений программы и количества проведенных занятий - практической отработки навыков.

Система мотивации организована следующим образом:

для работы с волонтерами и учета их достижений используется CRM-система;

волонтерские достижения заносятся в книжки волонтера установленного образца;

существует геймифицированная система поощрения добровольцев путем присваивания добровольцу определенного “ранга” по ряду критериев;

существуют развлекательные мероприятия для участников проекта и сувенирная продукция для кураторов.

Бюджет добровольческой деятельности, привлечение добровольческих команд и добровольцев состоит из средств частных благотворителей, средств коммерческих и некоммерческих организаций, грантов и субсидий.