



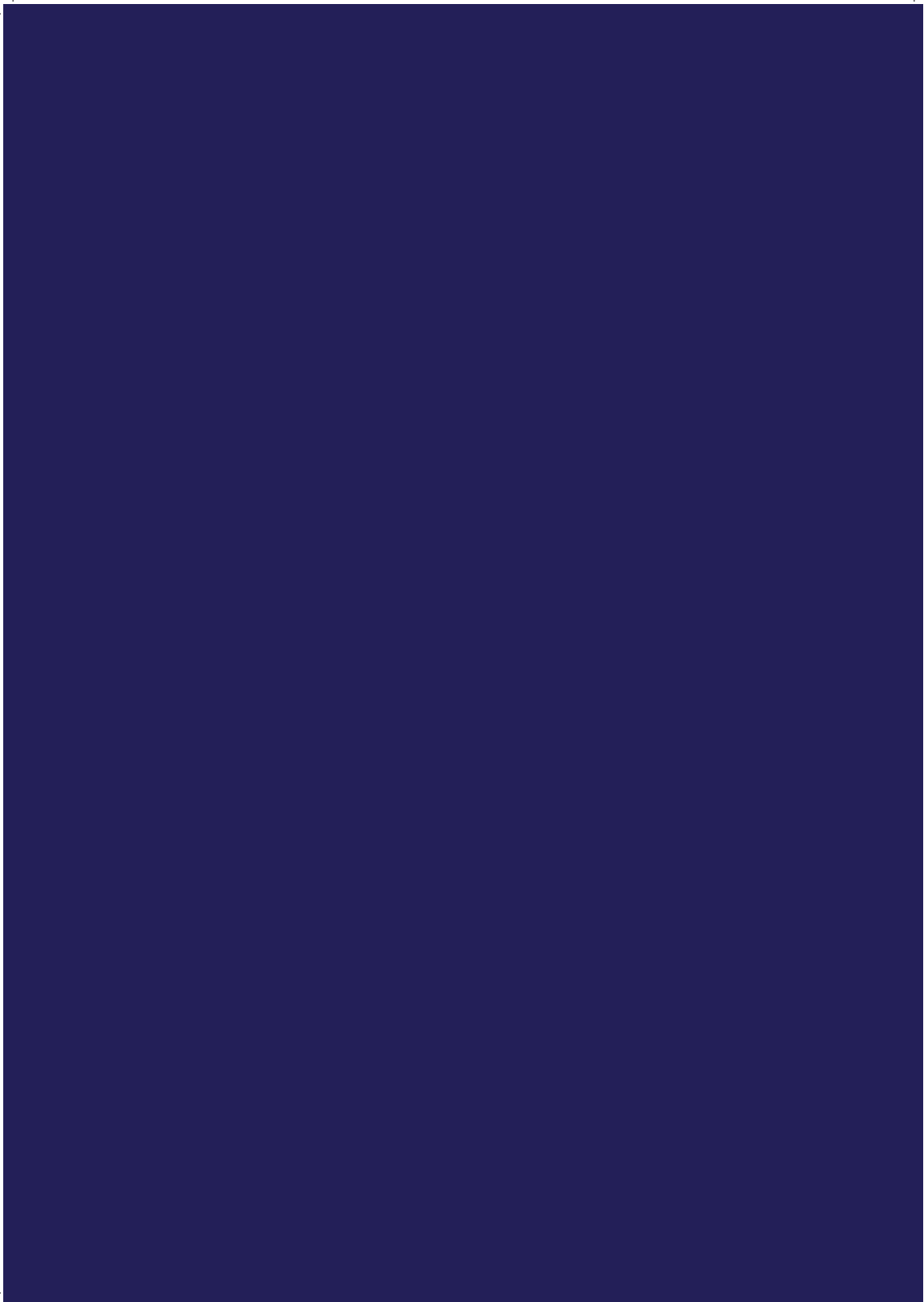
АССОЦИАЦИЯ  
ВОЛОНТЕРСКИХ  
ЦЕНТРОВ



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ

**СТАНДАРТ  
РАБОТЫ ОРГАНИЗАТОРА  
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ / ВОЛОНТЕРСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Москва 2021





# **СТАНДАРТ РАБОТЫ ОРГАНИЗАТОРА ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ / ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

росмолодёжь



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**

Москва 2021

**УДК 304.3**  
**ББК 60.821**  
**С76**

**С76** Стандарт работы организатора добровольческой/волонтерской деятельности; Издательство Ассоциации волонтерских центров, 2021. 149 с.

**ISBN 978-5-6044577-3-3**

**УДК 304.3**  
**ББК 60.821**

ISBN 978-5-6044577-3-3



9 785604 457733

## АВТОРЫ



### МЕТЕЛЕВ А.П.

председатель совета Ассоциации волонтерских центров



### ГУБИНА А.В.

заместитель руководителя управления образовательных программ Ассоциации волонтерских центров, автор методических материалов в сфере добровольчества



### ИВОЕВА А.В.

ведущий менеджер образовательных программ управления образовательных программ Ассоциации волонтерских центров

## РЕЦЕНЗЕНТЫ



### САВЧУК П.О.

председатель Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»



### ГОРЛОВА Н.И.

д-р ист. наук, доцент РЭУ им. Г.В. Плеханова



### БЕЛАНОВСКИЙ Ю.С.

руководитель добровольческого движения «Даниловцы», председатель Совета Союза волонтерских организаций и движений



### КОЗЕЛЬ В.Н.

начальник отдела проектов и молодежных инициатив, преподаватель факультета социальной работы РГСУ

# ОГЛАВЛЕНИЕ

|                        |          |
|------------------------|----------|
| <b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> | <b>6</b> |
|------------------------|----------|

---

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>РАЗДЕЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ<br/>ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b> | <b>14</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

---

|     |                                                                           |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 | Нормативно-правовые документы, регламентирующие волонтерскую деятельность | 15 |
| 1.2 | Права и обязанности организатора волонтерской деятельности                | 32 |
| 1.3 | Основные функции организатора волонтерской деятельности                   | 35 |
| 1.4 | Ответственность организатора волонтерской деятельности                    | 37 |
| 1.5 | Принципы работы организатора волонтерской деятельности                    | 38 |
| 1.6 | Компетентностный портрет организатора волонтерской деятельности           | 39 |
| 1.7 | Квалификационные характеристики организатора волонтерской деятельности    | 42 |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ<br/>КОМАНДОЙ</b> | <b>46</b> |
|----------------------------------------------------------|-----------|

---

|     |                                                           |    |
|-----|-----------------------------------------------------------|----|
| 2.1 | Роль волонтеров в реализации социально значимых инициатив | 47 |
| 2.2 | Функции волонтеров                                        | 49 |
| 2.3 | Привлечение волонтеров                                    | 65 |
| 2.4 | Отбор волонтеров                                          | 68 |
| 2.5 | Подготовка волонтеров                                     | 73 |

|     |                                                    |    |
|-----|----------------------------------------------------|----|
| 2.6 | Поддержка волонтеров и управление их деятельностью | 75 |
| 2.7 | Развитие волонтеров                                | 80 |
| 2.8 | Мотивация и признание заслуг волонтеров            | 82 |
| 2.9 | Поддержка АВЦ в управлении командой волонтеров     | 85 |

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ<br/>ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМ ОБЪЕДИНЕНИЕМ</b> | <b>90</b> |
|--------------------------------------------------------------|-----------|

---

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1 | Создание и регистрация добровольческого объединения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 91  |
| 3.2 | Планирование и реализация добровольческих инициатив                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 93  |
| 3.3 | Привлечение ресурсов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 97  |
| 3.4 | Продвижение добровольческой организации и ее проектов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 106 |
| 3.5 | Формирование партнерской сети                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 108 |
| 3.6 | Партнерство Ассоциации волонтерских центров                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 111 |
| 3.7 | Порядок взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой деятельности, волонтерскими организациями по отдельным направлениям их деятельности | 113 |
|     | Приложение 1. Социологический портрет организатора волонтерской деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 119 |
|     | Приложение 2. Анкета для социологического опроса организаторов добровольческой деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                            | 139 |
|     | Заключения ведомств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 149 |

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

Настоящий стандарт работы организатора добровольческой / волонтерской деятельности составлен Ассоциацией волонтерских центров в помощь начинающим и действующим руководителям добровольческих организаций, волонтерских проектов, координаторам добровольческих групп, другим заинтересованным лицам. Стандарт содержит обзор нормативной базы в сфере волонтерства, рекомендации в области управления командой волонтеров и волонтерской организацией, квалификационную характеристику современного российского лидера добровольческого движения, его права, обязанности и ответственность. Кроме того, к Стандарту приобщен социологический и компетентностный портрет отечественного организатора добровольческой деятельности, сформированный на основе результатов социологического опроса, проведенного Ассоциацией волонтерских центров в июле – августе 2020 года (приложение 1). Понимание портрета лидера добровольцев позволит реализовывать целенаправленные стратегии поиска и привлечения организаторов волонтерских практик, выявлять зоны перспективного роста сообщества руководителей добровольческих инициатив, принимать меры по популяризации активной гражданской позиции в отдельных социально-демографических группах, планировать и осуществлять образовательные кампании по устранению компетентностных дефицитов в среде потенциальных организаторов волонтеров.

В разработке Стандарта в качестве экспертов приняли участие лидеры отечественной добровольческой отрасли и специалисты в ее отдельных направлениях:

Белановский Юрий, руководитель Добровольческого движения «Даниловцы»;

Бельский Денис, руководитель автономной некоммерческой организации «Центр "Добровольцы серебряного возраста" Калининградской области», победитель Всероссийского конкурса лучших социальных практик «Молоды душой – 2018»;

Богомаз Екатерина, начальник управления регионального взаимодействия Федерального агентства по делам молодежи (Росмолодежь);

Бондарь Ольга, начальник отдела по работе с молодежью и содействию развития туризма Комитета молодежной политики и туризма администрации Волгограда, специалист Центра подготовки и привлечения волонтеров к XXII Олимпийским и XI Паралимпийским зимним играм в Сочи 2014 года с 2012 по 2014 гг., специалист Регионального волонтерского центра Волгоградской области с 2016 по 2018 г.;

Горлова Наталья, к.и.н., доцент Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, директор Центра привлечения и подготовки волонтеров к XXII

Олимпийским и XI Паралимпийским зимним играм в Сочи в 2014 году на базе Российского государственного социального университета с 2011 по 2014 г.;

Давидсон Ксения, директор Благотворительного фонда реабилитации детей, перенесших тяжелые заболевания «Шередарь»;

Дюрягина Алена, руководитель Координационного ресурсного центра поддержки добровольческого движения Тюменской области на базе Государственного автономного учреждения дополнительного образования Тюменской области «Дворец творчества и спорта «Пионер» (региональный ресурсный центр добровольчества) с 2020 по 2021 г., координатор программы «Добро.Центры» Ассоциации волонтерских центров;

Егорова Дарья, пресс-менеджер Карельской региональной общественной молодежной организации «Центр развития добровольчества» (региональный ресурсный центр добровольчества);

Залевская Ольга, руководитель Региональной общественной организации «Центр развития добровольчества в Республике Коми» (региональный ресурсный центр добровольчества) с 2017 по 2019 г., заместитель директора по молодежной политике государственного автономного учреждения дополнительного образования Республики Коми «Республиканский центр детей и молодежи»;

Иоффе Дмитрий, председатель Межрегиональной общественной организации экологического и патриотического просвещения «Чистые Игры», лауреат конкурса «Доброволец России – 2018» в номинации «Вокруг меня»;

Кармазина Наталья, к.и.н., доцент, начальник управления развития образования Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского», председатель совета Крымского республиканского отделения Всероссийского общества охраны памятников истории и культуры;

Кибец Валерия, главный специалист проектного офиса по внутренним коммуникациям и корпоративной социальной ответственности Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом»;

Клюкина Инесса, руководитель творческой инклюзивной студии «Э-моция», победитель Всероссийского конкурса «Доброволец России – 2019»;

Кузнецова Евгения, генеральный директор, сооснователь компании You Social;

Лебедева Александра, руководитель проекта по внутренним коммуникациям Федерального государственного унитарного предприятия «Атомфлот»;

Маковецкая Дарья, руководитель Карельской региональной общественной молодежной организации «Центр развития добровольчества» (региональный ресурсный центр добровольчества);

Моисеева Инга, исполнительный директор D-Group.Social (АНО «Девлопмент-групп»);

Нуриева Александра, руководитель Регионального общественного движения помощи бездомным животным Ханты-Мансийского округа «Дай лапу»;

Переходов Павел, директор Волонтерского центра «Прорыв» Волгоградского государственного университета с 2016 по 2021 г., начальник управления молодежной политики и воспитательной деятельности Волгоградского государственного

университета;

Решетникова Маргарита, заместитель директора Волгоградской региональной молодежной добровольческой общественной организации «Участие»;

Савчук Павел, председатель Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест», заместитель директора Федерального центра поддержки добровольчества в сфере охраны здоровья, председатель Всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики» с 2016 по 2021 г.;

Троска Зульфия, к.п.н., доцент Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, заместитель директора Благотворительного фонда «Люблю жизнь»;

Шубина Анна, руководитель Регионального ресурсного центра добровольчества «Волонтерский корпус Новосибирской области» на базе Государственного бюджетного учреждения Новосибирской области «Дом молодежи» (региональный ресурсный центр добровольчества);

Фридовская Эльнара, к.ф.н., специалист автономной некоммерческой организации «Центр развития культурных инициатив», специалист Центра подготовки и привлечения волонтеров к XXII Олимпийским и XI Паралимпийским зимним играм в Сочи 2014 года с 2011 по 2014 г., заместитель руководителя Регионального волонтерского центра Волгоградской области с 2017 по 2018 г.

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

## Основные понятия

В настоящем Стандарте используются следующие значения приведенных ниже понятий.

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

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

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

в процессе такого участия.

Организатор добровольческой (волонтерской) деятельности, организатор добровольцев (волонтеров) — физическое лицо, группа лиц или организация, которая привлекает на постоянной или временной основе волонтеров к участию в добровольческой деятельности и осуществляет руководство их деятельностью в процессе такого участия. При этом организатором добровольческой деятельности может выступать как добровольческая, так и любая другая организация, нуждающаяся в услугах волонтеров для решения стратегических, текущих или ситуативных задач. Для удобства в рамках данного Стандарта организатор волонтерской деятельности — физическое лицо — будет именоваться организатором волонтеров.

Заказчик добровольческих (волонтерских) услуг — физическое лицо, группа лиц или организация, обратившаяся к добровольческой организации либо организатору добровольческой деятельности за добровольческой помощью в своих интересах или интересах третьих лиц.

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

Добровольческий (волонтерский) проект — комплекс действий и мероприятий, направленный на решение силами добровольцев актуальной социальной проблемы или выполнение общественно значимой задачи в течение определенного временного отрезка.

Волонтерская программа — совокупность действий, отдельных задач и процессов, взаимосвязанных процедур, направленных на обеспечение эффективного участия необходимого количества волонтеров в определенной добровольческой деятельности и достижении ее стратегических целей, включая привлечение, отбор, обучение, мотивацию волонтеров, управление их деятельностью в процессе такого участия.

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

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

Руководитель добровольческого проекта — организатор волонтеров среднего звена, самостоятельно или через тимлидеров (координаторов) волонтерских групп организующий деятельность волонтеров по достижению целей и запланированных результатов добровольческого проекта.

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

## Направления добровольческой деятельности

В качестве основных направлений добровольческой деятельности в настоящем Стандарте приняты:

Добровольческая (волонтерская) деятельность в области образования / образовательное волонтерство. Включает участие и содействие добровольцев (волонтеров) в реализации просветительских программ и проектов, а также в развитии дополнительных компетенций для детей и взрослых. Добровольческая (волонтерская) деятельность в образовании может реализовываться в том числе через осуществление просветительской и консультативной деятельности, наставничества, тьюторства, в формате «обучение через добровольчество (волонтерство)», предполагающем участие преподавателей и обучающихся в добровольческих (волонтерских) проектах и программах образовательных организаций всех уровней образования, реализации совместных благотворительных программ образовательных организаций, социально ориентированных некоммерческих организаций и коммерческих организаций с использованием их профессиональных компетенций.

Добровольчество (волонтерство) в сфере гражданско-патриотического воспитания / патриотическое волонтерство. Подразумевает в том числе оказание помощи ветеранам Великой Отечественной войны и боевых действий, взаимодействие с ветеранскими организациями; благоустройство памятных мест и воинских захоронений, содействие в увековечении памяти погибших при защите Отечества; участие добровольцев (волонтеров) в организации акций, посвященных памятным событиям в истории России.

Добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере здравоохранения / медицинское волонтерство. Предполагает содействие в оказании медицинской помощи гражданам; содействие в формировании здорового образа жизни населения, профилактике возникновения и распространения заболеваний; пропаганду донорства крови и ее компонентов; информационную, консультативную, просветительскую, досуговую и иную поддержку пациентов медицинских организаций по месту их нахождения; помощь в уходе за пациентами в лечебных и реабилитационных учреждениях.

Добровольчество (волонтерство) в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения / социальное волонтерство. Включает участие добровольцев (волонтеров) в оказании безвозмездной помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и социальном обслуживании, в том числе содействие в оказании помощи в организациях социального обслуживания (домах-интернатах (пансионатах) для престарелых и инвалидов, психоневрологических интернатах, в том числе детских, центрах социального обслуживания населения, центрах социальной адаптации и других); содействие в оказании социальных услуг на дому; содействие в осуществлении социального обслуживания нуждающихся; содействие в оказании помощи лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе малообеспеченным и безработным гражданам, а также обеспечение профилактики социального сиротства; содействие в реализации программ социализации выпускников учреждений для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, людей с ограниченными возможностями здоровья, людей с наркотической и алкогольной зависимостью, инвалидов, лиц, освобожденных из мест лишения свободы и иных нуждающихся категорий населения.

Добровольчество (волонтерство) в сфере культуры / культурное волонтерство. Охватывает поддержку деятельности организаций культуры; содействие в организации и проведении массовых мероприятий в сфере культуры; участие в осуществлении работ по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры); вовлечение деятелей культуры и искусства в добровольческую деятельность;

реализацию творческих и социокультурных проектов; организацию туристических маршрутов и культурных пространств.

Добровольчество (волонтерство) в сфере физической культуры и спорта / спортивное волонтерство включает участие в организации и (или) проведении физкультурных и спортивных мероприятий; участие в организации и деятельности объектов спорта; участие в организации и проведении спортивных мероприятий среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; участие в пропаганде здорового образа жизни, физической культуры и спорта; вовлечение в добровольческую (волонтерскую) деятельность известных спортсменов, профессиональных работников сферы физической культуры и спорта.

Добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере охраны природы / экологическое волонтерство. Предполагает содействие восстановлению природных экосистем, очистке природной среды от мусора, в том числе в организации раздельного сбора отходов; содействие природоохранной деятельности; содействие формированию экологической культуры и экологического просвещения; участие в охране животного мира, сохранении и восстановлении среды его обитания; содействие в оказании помощи осуществляющим управление особо охраняемыми природными территориями учреждениям в сфере сохранения в естественном состоянии природных комплексов и содействие в работе по выявлению фактов нарушения лесного законодательства Российской Федерации.

Добровольчество (волонтерство) в сфере формирования комфортной городской среды / волонтерство развития территорий. Представляет собой добровольческую деятельность в решении вопросов по развитию городской среды и благоустройству территорий.

Добровольчество (волонтерство) в сфере предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций / волонтерство в ЧС подразумевает популяризацию и освоение с участием добровольцев (волонтеров) профилактических мероприятий, направленных на предупреждение чрезвычайных ситуаций и пожаров, основных способов защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций; участие добровольцев (волонтеров) в ликвидации пожаров и последствий чрезвычайных ситуаций техногенного и природного характера; развитие наставничества, предполагающего участие профессиональных спасателей и работников профессиональной пожарной охраны в обучении спасателей-добровольцев и добровольных пожарных.

Добровольчество (волонтерство) в сфере общественной безопасности / волонтерство общественной безопасности. Включает содействие в поиске пропавших людей, а также содействие органам внутренних дел и иным правоохранительным органам в охране общественного порядка в добровольных народных дружинах, проведении мероприятий в области обеспечения кибербезопасности, а также профилактики немедицинского потребления наркотических средств и психоактивных веществ.

Добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере информационного освещения и массовых коммуникаций / медиаволонтерство. Охватывает формирование информационного поля вокруг общественно значимых событий, информационную поддержку социальных и добровольческих проектов, мероприятий и программ; создание волонтерами в качестве фотографов, журналистов, SMM-специалистов, видеооператоров позитивного контента и его распространение в СМИ и социальных сетях.

Добровольчество (волонтерство) в сфере реализации общественно значимых мероприятий / событийное волонтерство. Включает оказание безвозмездной помощи в подготовке, проведении и достижении стратегических целей какого-либо социально значимого мероприятия и осуществляется на досуговых, спортивных, образовательных, представительских, экономических и иных мероприятиях локального, местного, регионального, федерального и международного уровней.

Добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере защиты животных / зоозащитное волонтерство. Подразумевает осуществление инициатив, направленных на улучшение содержания и обращения с животными, предотвращение жестокого обращения с животными, помощь бездомным животным.

Кроме того, в зависимости от особенностей участников добровольческой деятельности в Стандарте выделены инклюзивное, «серебряное», семейное и корпоративное волонтерство.

Инклюзивное волонтерство предполагает включение в добровольческую деятельность людей с ограниченными возможностями здоровья и предусматривает поддержку добровольческих инициатив людей с ограниченными возможностями здоровья; реализацию программ индивидуального и поддерживающего сопровождения людей с ограниченными возможностями здоровья, способствующих их вовлечению в добровольческую деятельность; формирование доступной среды для реализации волонтерской деятельности людей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе обеспечение специально оборудованных рабочих мест, возможностей безбарьерного общения, обеспечение транспортом к месту проведения мероприятия и сопровождение на первых этапах работы; создание позитивного имиджа инклюзивного добровольчества (волонтерства).

«Серебряное» волонтерство подразумевает вовлечение в волонтерскую деятельность людей пенсионного и предпенсионного возраста (55+) и повышает востребованность в обществе старшего поколения, укрепляет межпоколенческие связи и способствует сохранению традиций.

Семейное волонтерство предполагает добровольческую деятельность, в которой участвуют два или более членов одной семьи, в том числе из разных поколений: супруги, родители с детьми, дедушки и бабушки, сестры и братья. Добровольчество (волонтерство), реализуемое в семейных формах, обеспечивает преемственность ценностей добровольчества (волонтерства) между поколениями.

Корпоративное волонтерство подразумевает добровольческую деятельность сотрудников организаций при поддержке своей компании является элементом корпоративной социальной ответственности (КСО) и стратегии устойчивого развития предприятия.

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

## 1.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ВОЛОНТЕРСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

Российская нормативная база в области волонтерского движения включает в себя несколько уровней: федеральный, региональный и местный. Помимо этого, сфера добровольчества регламентируется ратифицированными Россией международными правовыми актами. Нормативные документы могут быть условно подразделены на несколько групп:

- специфическое регулирование добровольческой деятельности, где сфера волонтерства выступает основной предметной областью правового акта и регламентируется целостно, во всем многообразии направлений и форм волонтерского движения;
- отраслевое законодательство, в котором отдельные властные структуры устанавливают рамки развития направлений добровольческого движения, лежащих в области их компетенций;
- законодательные акты, определяющие принципы функционирования общественного сектора;
- программные документы, где добровольческое движение выступает одним из инструментов достижения социально значимых целей и приоритетов.

Владение нормативными основами имеет первостепенное значение для квалифицированного организатора волонтеров. Знание законов позволяет не только понимать правовое поле, в котором существует добровольческое движение, не только ориентироваться в своих правах и обязанностях и даже не только четко осознавать, на какую помощь и поддержку можно рассчитывать от государства и общества. Нормативная осведомленность позволяет организатору добровольцев видеть будущее отечественного волонтерства, текущие тенденции его развития и перспективные точки роста, что дает возможность выстраивать деятельность добровольческого объединения в соответствии с современными трендами.

Остановимся подробнее на отечественном правовом регулировании волонтерской деятельности и процесса ее организации.

## Основные международные документы в сфере добровольческого движения

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

- Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.)<sup>1</sup>, которая закрепляет право человека на ответственность перед обществом;
- Всеобщая декларация волонтеров (принята на XI Всемирной Конференции Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) 14 сентября 1990 г. в Париже)<sup>2</sup>, определяющая смысл и цели, основные принципы волонтерского движения;
- Всеобщая декларация добровольчества (провозглашена на XVI Всемирной Конференции Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) в 2001г. в Амстердаме)<sup>3</sup>, главный тезис которой гласит: «Все люди в мире должны иметь право добровольно посвящать свое время, талант, энергию другим людям или своим сообществам посредством индивидуальных или коллективных действий, не ожидая финансового вознаграждения».

## Федеральное регулирование волонтерской деятельности

### Конституция Российской Федерации

Прежде всего, нормативный фундамент добровольчества составляет Конституция Российской Федерации<sup>4</sup>, в ст. 2, 17, 45 закрепляющая права и свободы человека, в том числе и право на добровольческие инициативы, а также ст. 30, охраняющая свободу создания и деятельности общественных организаций, в составе которых реализуются добровольческие практики. Кроме того, с 1 июля 2020 года в ст. 114 Конституции Российской Федерации в перечне полномочий Правительства России принятыми поправками зафиксированы обязательства по осуществлению мер поддержки добровольческой деятельности, что позволяет организатору волонтеров рассчитывать на содействие государства в воплощении социально значимых начинаний.

### Специфическое регулирование добровольческой деятельности

1 Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_120805/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/) (дата обращения 27.07.2020).

2 Всеобщая декларация волонтеров (принята на XI Всемирной Конференции Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) 14 сентября 1990 г. в Париже). URL: [https://cbkorablino.rzn.muzkult.ru/media/2018/09/02/1231340916/Vseobshhaya\\_Deklaraciya\\_Volonterov.pdf](https://cbkorablino.rzn.muzkult.ru/media/2018/09/02/1231340916/Vseobshhaya_Deklaraciya_Volonterov.pdf) (дата обращения 27.07.2020).

3 Всеобщая декларация добровольчества (провозглашена на XVI Всемирной Конференции Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) в 2001 г. в Амстердаме). URL: <http://www.kdobru.ru/materials/Всеобщая%20Декларация%20Добровольчества.pdf> (дата обращения 27.07.2020).

4 «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения 27.07.2020).

Основным законодательным актом в области волонтерства в России выступает Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»<sup>5</sup>. Закон дает определение добровольческой деятельности и ее основных участников, включая организатора волонтеров, устанавливает закрытый перечень целей волонтерства. Раздел III.1. ФЗ-135 посвящен условиям и порядку осуществления добровольческой деятельности. В нем приведены права и обязанности добровольца, организатора добровольческой деятельности и волонтерской организации, а также оговорены особенности заключения договора между волонтером и другими субъектами добровольчества. Кроме того, в разделе изложены полномочия Правительства Российской Федерации, федеральных и региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в области волонтерства. Завершается раздел ст. 17.5, посвященной единой информационной системе в сфере развития добровольчества (волонтерства). Таким образом, Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» служит базисом нормативного регулирования добровольческой деятельности, и в нем организатор волонтерства может познакомиться с утвержденными понятиями, юридическими особенностями взаимоотношений субъектов волонтерского движения, сориентироваться, к какому уровню вертикали власти относятся те или иные вопросы.

Данный закон дополнен подзаконными актами: Постановлением Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. № 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>6</sup> и Постановлением Правительства РФ от 17 августа 2019 г. № 1067 «О единой информационной системе в сфере развития добровольчества (волонтерства)»<sup>7</sup>, которые определяют требования к процессу взаимодействия между властью и субъектами волонтерства, а также устанавливают правила функционирования

5 Федеральный закон от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7495/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495/) (дата обращения 27.07.2020).

6 Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. № 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/72116618/> (дата обращения 27.07.2020).

7 Постановление Правительства РФ от 17 августа 2019 г. № 1067 «О единой информационной системе в сфере развития добровольчества (волонтерства)». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: [https://base.garant.ru/72640822/#block\\_1000](https://base.garant.ru/72640822/#block_1000) (дата обращения 27.07.2020).

единой информационной системы в сфере развития добровольчества, требования к ее технологическим и лингвистическим средствам, в том числе к обеспечению автоматизации процессов сбора и обработки информации в указанной системе, а также правила информационного взаимодействия ЕИС с иными информационными системами.

Еще одним ключевым документом в специфическом нормативном обеспечении волонтерской деятельности служит Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р)<sup>8</sup>, в которой поддержка добровольческой деятельности населения отнесена к числу приоритетных направлений социальной и молодежной политики. В Концепции обозначены и очерчены основные направления волонтерской деятельности. Концепция описывает подробный комплекс мер, необходимых для продвижения добровольческих идей, который нашел свое воплощение в Плане мероприятий по реализации Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года, утвержденном заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Т.А. Голиковой 20 июня 2019 года № 5486п – П44<sup>9</sup>. План содержит 95 пунктов и затрагивает все сферы развития волонтерства и все вовлеченные в процесс стороны. Для организатора волонтеров Концепция и план ее мероприятий могут служить источником актуальных смыслов в формировании стратегии развития добровольческой организации, а также опорой в разработке и обосновании значимости социальных проектов.

В качестве отдельного значимого события в развитии федерального законодательства в сфере добровольчества стоит отметить Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О Национальных целях развития Российской Федерации до 2030<sup>10</sup> года», где тема волонтерства была определена в качестве национального приоритета в развитии государства. Государственная поддержка добровольческой деятельности, в том числе и финансовая, осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Социальная активность» национального проекта «Образование»<sup>11</sup>, созданного в рамках исполнения Указа Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на

#### В ТЕМУ:

*«Организатор волонтеров должен быть экспертом в своей отрасли, понимать, в каких условиях и в каком правовом поле он действует».*

Горлова Наталья, к.и.н.,  
доцент РЭУ им. Г.В. Плеханова,  
директор Волонтерского центра «Сочи  
2014» на базе РГСУ в 2011–2014 гг.

8 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р «Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в РФ до 2025 года». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72039562/> (дата обращения 27.07.2020).

9 План мероприятий по реализации Концепции содействия развитию добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. N 2950-р) (утв. Правительством РФ от 20.06.2019 N 5486п-П44). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_328784/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328784/) (дата обращения 27.07.2020).

10 Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О Национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74304210/> (дата обращения 27.07.2020).

11 Паспорт национального проекта «Образование» // Официальный сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://static.government.ru/media/files/UuGIERCOWtjFOFCsqdLsLxC8oPFDkmBB.pdf> (дата обращения 27.07.2020).

период до 2024 года»<sup>12</sup>. Проект нацелен на 11 ключевых результатов, обеспечивающих создание к 2024 году условий для развития наставничества, поддержки общественных инициатив и проектов, в том числе в сфере добровольчества.

Одним из последних принятых на федеральном уровне документов, затрагивающих участие граждан в добровольческой деятельности, выступает Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 489-ФЗ «О молодежной политике в Российской Федерации»<sup>13</sup>, в котором в качестве ключевого направления в реализации молодежной политики выступает содействие участию молодежи в добровольческой (волонтерской) деятельности.

Отдельно следует упомянуть Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах Российской Федерации<sup>14</sup>, который был разработан на площадке Автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив» в 2017 году. В соответствии с поручением Президента Российской Федерации, по итогам заседания Государственного совета от 16 января 2019 г. № Пр-38ГС<sup>15</sup> (пункт 2, подпункт «в») высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации было рекомендовано внедрить Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах в срок до 1 сентября 2019 г. В Стандарт включены меры по преодолению организационно-правовых, информационных, методологических, инфраструктурных барьеров, а также барьеров в области стимулирования и финансирования добровольческой деятельности. Стандарт предоставляет подробную дорожную карту внедрения в регионе мер поддержки добровольчества, предусматривает 9 шагов его реализации, выполнив которые регион может достичь высокого уровня развития волонтерского движения. Документ дает понимание, на какое содействие может претендовать организатор волонтеров, и может быть полезен в отстаивании своих прав.

Помимо этого, в специфическом регулировании стоит отметить Методические рекомендации Министерства просвещения Российской Федерации от 12 марта 2020 г., касающиеся учета добровольческой (волонтерской) деятельности в качестве индивидуального достижения при поступлении на обучение по программам среднего профессионального и высшего образования<sup>16</sup>, так как они могут быть использованы организатором добровольцев в выстраивании мотивации волонтеров.

### Программные документы

Добровольческое движение включено в разнообразные стратегические

12 Указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // Официальный сайт Президента Российской Федерации. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/43027> (дата обращения 27.07.2020).

13 Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 489-ФЗ «О молодежной политике в Российской Федерации». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400056192/> (дата обращения 27.01.2021).

14 Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах Российской Федерации // Официальный сайт Агентства стратегических инициатив. URL: <https://asi.ru/reports/77465/> (дата обращения 27.07.2020).

15 Перечень поручений по итогам заседания Государственного совета, состоявшегося 27 декабря 2018 года // Официальный сайт Президента Российской Федерации. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/59686> (дата обращения 27.07.2020).

16 Методические рекомендации по осуществлению учета добровольческой (волонтерской) деятельности в качестве индивидуального достижения при поступлении на обучение по программам среднего профессионального и высшего образования // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/564855492> (дата обращения 27.07.2020).

и программные документы в качестве инструмента патриотического, духовно-нравственного воспитания, механизма развития гражданской активности и технологии повышения качества жизни.

Так, тема развития социальной активности и добровольчества как важнейшей ее составляющей зафиксирована в Основах государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года (утв. Распоряжением Правительства РФ от 29 ноября 2014 г. № 2403-р)<sup>17</sup>, Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года (утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р)<sup>18</sup>, Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения до 2025 года (утв. Распоряжением Правительства от 5 февраля 2016 года №164-р)<sup>19</sup>.

Данный сектор нормативной базы демонстрирует значимость добровольчества как общественного феномена и позволяет понять нюансы государственной политики в его отношении, что может способствовать оптимизации долгосрочного планирования и включению в общероссийские гражданские процессы.

#### Законодательство, регламентирующее деятельность общественного сектора

Следующая группа нормативных актов, с которой следует ознакомиться действующему и потенциальному организатору волонтеров — это законы и правовые документы, регулирующие деятельность общественных объединений и некоммерческих организаций. На данную область распространяются положения ст. 50 Гражданского Кодекса Российской Федерации<sup>20</sup>, а подробнее правовой статус указанных субъектов раскрывается в Федеральном законе от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»<sup>21</sup> и Федеральном законе от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»<sup>22</sup>. Приведенные акты будут важны тем, кто осуществляет добровольческие инициативы в составе добровольческих организаций, либо планирует зарегистрировать подобное объединение. В случае, если добровольческая организация относится к разряду детских или молодежных, на нее дополнительно распространяется Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»<sup>23</sup>, устанавливающий меры содействия развитию молодежного общественного движения со стороны государства.

17 Распоряжение Правительства РФ от 29 ноября 2014 г. № 2403-р «Об утверждении Основ государственной молодежной политики РФ на период до 2025 года». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/70813498/> (дата обращения 27.07.2020).

18 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <http://docs.cntd.ru/document/420277810> (дата обращения 27.07.2020).

19 Распоряжение Правительства РФ от 05 февраля 2016 г. №164-р «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_193464/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_193464/) (дата обращения 27.07.2020).

20 Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ. Ч. 1. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения 27.07.2020).

21 Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_6693/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_6693/) (дата обращения 27.07.2020).

22 Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8824/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/) (дата обращения 27.07.2020).

23 Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/103544/> (дата обращения 27.07.2020).

Общим для рассмотренной выше группы правовых актов является то, что они, за исключением Федерального закона «О некоммерческих организациях», устанавливающего возможные формы государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, в том числе осуществляющих деятельность в области организации и поддержки добровольчества (волонтерства), не содержат прямого упоминания волонтерства. При этом в силу того, что именно данные законы регламентируют порядок создания, функционирования и поддержки добровольческих организаций, они имеют основополагающее значение в нормативном обеспечении области добровольческого движения.

К этой же подгруппе нормативной базы относятся постановления и указы, определяющие порядок включения некоммерческих организаций в оказание общественно полезных услуг населению: Постановление Правительства РФ от 26 января 2017 г. № 89 «О реестре некоммерческих организаций — исполнителей общественно полезных услуг»<sup>24</sup>, Постановление Правительства РФ от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»<sup>25</sup>, а также получения государственных грантов и субсидий: Указ Президента РФ от 30 января 2019 г. № 30 «О грантах Президента Российской Федерации, предоставляемых на развитие гражданского общества»<sup>26</sup>.

#### Отраслевые законодательные и нормативные акты

В Российской Федерации добровольческое движение развивается по отраслевому признаку, вследствие чего значительную роль в нормативно-правовой базе волонтерства играет отраслевое законодательство. В некоторых направлениях добровольческого движения специфика участия волонтеров в реализации соответствующей деятельности закреплена в профильных законах, регламентирующих сферу в целом, в отдельных — нормируется специальными правовыми актами, ряд направлений не имеет отраслевого регулирования. В части министерств и ведомств законодательные акты сопровождаются детальными методическими рекомендациями и программными разработками.

Рассмотрим отраслевые документы применительно к направлениям добровольческой деятельности.

### **1. Добровольчество (волонтерство) в сфере физической культуры и спорта**

На область спортивного волонтерства помимо комплексных нормативных актов распространяется действие Федерального закона от 04 декабря 2007 г. № 329-ФЗ

<sup>24</sup> Постановление Правительства РФ от 26 января 2017 г. № 89 «О реестре некоммерческих организаций — исполнителей общественно полезных услуг». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/71598866/> (дата обращения 27.07.2020).

<sup>25</sup> Постановление Правительства РФ от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71426800/> (дата обращения 27.07.2020).

<sup>26</sup> Указ Президента РФ от 30 января 2019 г. № 30 «О грантах Президента Российской Федерации, предоставляемых на развитие гражданского общества». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72060894/> (дата обращения 27.07.2020).

«О физической культуре и спорте в Российской Федерации»<sup>27</sup>, где в ст. 2 приведено понятие волонтера как субъекта организации физкультурных и спортивных мероприятий, а в ст. 20 зафиксированы условия предоставления добровольцам сервисов или компенсационных выплат.

Кроме того, особенности правового положения волонтеров крупнейших мировых спортивных состязаний, проходящих на территории России, зачастую определяются законами о проведении таких мероприятий. Например, Федеральный закон от 07 июня 2013 г. № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года, Чемпионата Европы по футболу UEFA 2020 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>28</sup> устанавливает не только сущностные признаки волонтера данных футбольных соревнований, но и полагающиеся ему сервисы, особенности визового режима по отношению к иностранным добровольцам, границы ответственности добровольных помощников и другие детали их юридического статуса. В подобных документах организатор добровольцев может почерпнуть прецеденты эффективного нормативного обеспечения положения волонтера при реализации волонтерских программ.

## 2. Добровольчество (волонтерство) в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения

Сектор социального волонтерства попадает под действие Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»<sup>29</sup>, в п. 20 ст. 8 которого оговорены полномочия органов государственной власти субъектов РФ по поддержке добровольцев, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания.

Дополнительно на волонтерство в области социального обслуживания и социальной поддержки населения влияют Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями, разработанные Министерством экономического развития Российской Федерации для социальной сферы и направленные

### В ТЕМУ:

*«Добровольческая деятельность открыта для всех. Никто не может запретить тебе делать добрые дела. Сказать: "У тебя нет диплома, поэтому ты не можешь создать свой волонтерский проект"».*

Бондарь Ольга, начальник отдела по работе с молодежью и содействию развития туризма комитета молодежной политики и туризма администрации Волгограда, специалист Волонтерского центра «Сочи-2014» на базе ВолГУ и ЧМ-2018 в Волгоградской области в период подготовки мероприятий

27 Федеральный закон от 04 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_73038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73038/) (дата обращения 27.07.2020).

28 Федеральный закон от 07 июня 2013 г. № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года, Чемпионата Европы по футболу UEFA 2020 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_147218/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_147218/) (дата обращения 27.07.2020).

29 Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения 27.07.2020).

органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации письмом Минтруда России от 16 октября 2019 г. № 12-3/10/В-8650)<sup>30</sup>, а также Методические рекомендации по взаимодействию с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями, выпущенные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и предложенные регионам к использованию письмом Минтруда России от 2 июля 2020 г. № 26-6/10/В-5204<sup>31</sup>.

Помимо этого, включения волонтеров и добровольческих организаций в оказание социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в части домов-пансионатов ветеранов науки касается Приказ Минобрнауки России от 19 апреля 2019 г. № 34н «Об утверждении порядка взаимодействия Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, его территориальных органов и подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>32</sup>.

Перечисленные нормативные акты определяют процедуры установления сотрудничества добровольческих объединений и социальных учреждений, нормативные сроки его отдельных шагов, содержат рекомендуемые шаблоны документов и будут полезны организаторам добровольческой деятельности, планирующим начать взаимодействие с организацией социального обслуживания.

### 3. Добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере здравоохранения.

На законодательном уровне деятельность волонтеров в медицинских организациях отражена в п. 3 ст. 36 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»<sup>33</sup>, который касается исключительно возможности их участия в оказании паллиативной помощи.

Министерством здравоохранения Российской Федерации принят Приказ от 26 февраля 2019 № 96н

«Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской

#### В ТЕМУ:

*«Организатора волонтеров отличает готовность работать на результат и создавать качественные проекты, которые полезны людям».*

Савчук Павел, председатель Российского Красного Креста, зам. директора Федерального центра поддержки добровольчества в сфере охраны здоровья, председатель Всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики» с 2016 по 2021 г.

30 Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/456037505> (дата обращения 27.07.2020).

31 Письмо Минтруда России от 2 июля 2020 г. № 26-6/10/В-5204 // Официальный сайт Добровольческого движения «Даниловцы». URL: <https://daniilovcy.ru/wp-content/uploads/2020/07/Mintrud-Dopolnitelnye-metodrekomendatsii-po-vzaimodei-stviyu-s-volontalami-2020.pdf> (дата обращения 27.07.2020).

32 Приказ Минобрнауки России от 19 апреля 2019 г. № 34н «Об утверждении порядка взаимодействия Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, его территориальных органов и подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?re-q=doc&base=LAW&n=327262#05421171245364604> (дата обращения 27.07.2020).

33 Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/) (дата обращения 27.07.2020).

Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»<sup>34</sup>, а также совместно с Федеральным центром поддержки добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья изданы Методические рекомендации по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья<sup>35</sup>, Стратегия поддержки добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья в субъекте Российской Федерации<sup>36</sup>, Методические рекомендации к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь<sup>37</sup>, Методические рекомендации по учету добровольческой (волонтерской) деятельности при поступлении в ординатуру<sup>38</sup>.

Кроме того, на сферу медицинского волонтерства распространяются некоторые документы непрофильных органов государственной власти, касающиеся включения волонтеров-медиков в деятельность подведомственных им медицинских учреждений:

- Приказ Министра обороны РФ от 17 июля 2019 г. № 395 «Об утверждении Порядка взаимодействия Министерства обороны Российской Федерации и военно-медицинских организаций Министерства обороны Российской Федерации с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>39</sup>;
- Приказ Росимущества от 21 августа 2019 г. № 212 «Об утверждении порядка взаимодействия федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный медицинский центр» Федерального агентства по управлению

34 Приказ Минздрава России от 26 февраля 2019 № 96н «Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь» // Портал Кодификация РФ: действующее законодательство Российской Федерации. URL: <https://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minzdrava-Rossii-ot-26.02.2019-N-96n/> (дата обращения 27.07.2020).

35 Письмо Министерства здравоохранения РФ от 31 мая 2018 г. № 28-4/1158 О методических рекомендациях по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/72084770/> (дата обращения 27.07.2020).

36 Стратегия поддержки добровольческой деятельности в сфере охраны здоровья в субъекте Российской Федерации // Официальный сайт Федерального центра поддержки добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья Министерства здравоохранения Российской Федерации. URL: [https://drive.google.com/file/d/1ageWfllmr4Vl4O7blQ5p8Lc\\_wsDevZza/view](https://drive.google.com/file/d/1ageWfllmr4Vl4O7blQ5p8Lc_wsDevZza/view) (дата обращения 27.07.2020).

37 Письмо Минздрава России от 25 сентября 2019 г. № 28-2/И/2-8923 «О направлении Методических рекомендаций к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_218420/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_218420/) (дата обращения 27.07.2020).

38 Методические рекомендации по учету добровольческой (волонтерской) деятельности при поступлении в ординатуру // Официальный сайт Федерального центра поддержки добровольчества и наставничества в сфере охраны здоровья Министерства здравоохранения Российской Федерации. URL: <https://drive.google.com/file/d/16fdVuGZim2tZLQuNTLhUhgLSienNcBqt/view> (дата обращения 27.07.2020).

39 Приказ Министра обороны РФ от 17 июля 2019 г. № 395 «Об утверждении Порядка взаимодействия Министерства обороны Российской Федерации и военно-медицинских организаций Министерства обороны Российской Федерации с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=312865#05077254252309276> (дата обращения 27.07.2020).

государственным имуществом с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>40</sup>;

- Приказ Минфина России от 28 февраля 2019 г. № 30н «Об утверждении Порядка взаимодействия Федерального государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный комплекс Министерства финансов Российской Федерации» с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями в сфере содействия в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»<sup>41</sup>;
- Приказ Минобрнауки России от 19 апреля 2019 г. № 34н «Об утверждении порядка взаимодействия Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, его территориальных органов и подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>42</sup>;
- Приказ Минсельхоза России от 07 марта 2019 г. № 103 «Об утверждении порядка взаимодействия Министерства сельского хозяйства Российской Федерации и его подведомственных федеральных государственных бюджетных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>43</sup>;
- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 15 января 2020 г. № 13 «Об утверждении Порядка взаимодействия лечебно-профилактических учреждений, находящихся в ведении МЧС России, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями в сфере содействия в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»<sup>44</sup>.

40 Приказ Росимущества от 21 августа 2019 г. № 212 «Об утверждении порядка взаимодействия федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный медицинский центр» Федерального агентства по управлению государственным имуществом с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=337339#0514738106920952> (дата обращения 27.07.2020).

41 Приказ Минфина России от 28 февраля 2019 г. № 30н «Об утверждении Порядка взаимодействия Федерального государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный комплекс Министерства финансов Российской Федерации» с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями в сфере содействия в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=323093#0307998140613607> (дата обращения 27.07.2020).

42 Приказ Минобрнауки России от 19 апреля 2019 г. № 34н «Об утверждении порядка взаимодействия Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, его территориальных органов и подведомственных ему государственных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=327262#05421171245364604> (дата обращения 27.07.2020).

43 Приказ Минсельхоза России от 07 марта 2019 г. № 103 «Об утверждении порядка взаимодействия Министерства сельского хозяйства Российской Федерации и его подведомственных федеральных государственных бюджетных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://cloud.consultant.ru/cloud/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=321764#0557519137858761> (дата обращения 27.07.2020).

44 Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 15 января 2020 г. № 13 «Об утверждении Порядка взаимодействия лечебно-профилактических учреждений, находящихся в ведении МЧС России, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями в сфере содействия в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/73861128/> (дата обращения 27.07.2020).

Следует отметить, что сфера медицинского волонтерства является одной из наиболее нормативно обеспеченных в перечне отечественных направлений добровольческой деятельности. Приведенные документы помогут организатору волонтеров сориентироваться в алгоритме выстраивания взаимодействия с медицинскими организациями, а также понять, на какие условия можно рассчитывать в процессе его осуществления.

В ТЕМУ:  
*«Работающему с волонтерами трудно, если он не человеколюбив».*  
 Моисеева Инга, исполнительный директор  
 D-Group.Social

#### 4. Добровольчество (волонтерство) в сфере культуры

В области культурного волонтерства законодательно урегулировано участие волонтеров в сохранении объектов культурного наследия, которое осуществляется в соответствии со ст. 45 Федерального закона от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»<sup>45</sup> и Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2019 г. № 1828 «Об особенностях участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, или выявленных объектов культурного наследия»<sup>46</sup>. Законодательный и подзаконный акты устанавливают порядок привлечения волонтеров к памятникоохранной деятельности, а также перечень видов работ, которые могут выполнять добровольцы в ее ходе. Опираясь на данные документы, организатор волонтеров сможет спланировать добровольческую инициативу в области волонтерства наследия с учетом границ правового поля.

Минкультуры России разработаны и введены в действие письмом от 31 мая 2018 г. № 8645-01.1-49@-АЖ Методические рекомендации по организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных (муниципальных) учреждениях культуры<sup>47</sup>, которые дадут добровольческому лидеру представление об условиях сотрудничества с такими организациями.

Кроме того, область культурного волонтерства попадает в юридическое поле программы «Волонтеры культуры» федерального проекта «Творческие люди» национального проекта «Культура»<sup>48</sup> и государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры», утвержденной Постановлением Правительства

<sup>45</sup> Федеральный закон от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37318/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37318/) (дата обращения 27.07.2020).

<sup>46</sup> Постановление Правительства РФ от 25 декабря 2019 г. № 1828 «Об особенностях участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, или выявленных объектов культурного наследия». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/73366205/> (дата обращения 27.07.2020).

<sup>47</sup> Письмо Минкультуры России от 31 мая 2018 г. № 8645-01.1-49@-АЖ «О направлении информации о лучших практиках и разработанных методических материалов по развитию добровольчества (волонтерства) в сфере культуры». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=610796&st=100001#031475435459491763> (дата обращения 27.07.2020).

<sup>48</sup> Паспорт национального проекта «Культура» // Официальный сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://static.government.ru/media/files/KwygvgPqIPWAajAmsABFTSPUvVtEjHrO.pdf> (дата обращения 27.07.2020).

Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 317<sup>49</sup>. Указанные программные акты отражают перспективы развития сферы культурного волонтерства и дают возможность определить пути включения в происходящие в ней процессы.

Добровольческие практики по вовлечению волонтеров в туристическую сферу затрагиваются Стратегией развития туризма в РФ на период до 2035 года (утв. Распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р), которая ориентирована в том числе на поддержку общественных инициатив и проектов по развитию социально значимых направлений туризма, расширению участия в них волонтерских организаций, а также развитие системы обучения организаторов молодежного туризма (волонтеров). Основываясь на упомянутом документе, организатор волонтеров может подтверждать социальную значимость добровольческих проектов, имеющих схожую направленность.

## 5. Добровольческая (волонтерская) деятельность в сфере охраны природы

Участию граждан, общественных объединений и некоммерческих организаций в охране окружающей среды посвящена гл. 3 Федерального закона от 10 января 2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»<sup>50</sup>. Согласно его положениям, волонтеры и добровольческие организации имеют право планировать и реализовывать природоохранные мероприятия и проекты, а органы власти должны содействовать им в реализации их экологической деятельности. Ст. 5 Федерального закона от 14 марта 1995 г. № 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях»<sup>51</sup> устанавливает порядок участия граждан, а также общественных объединений и некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в области охраны окружающей среды, в организации, охране и использовании особо охраняемых природных территорий.

Помимо этого, Минприроды России выпущены Методические рекомендации по ведению добровольческой (волонтерской) деятельности на особо охраняемых природных территориях федерального значения, находящихся в ведении Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации, утвержденные Распоряжением от 05 февраля 2020 г. № 5-р<sup>52</sup>, в которых изложены виды работ, рекомендованные к выполнению волонтерами, порядок их привлечения и супервизии, информационного сопровождения сотрудничества с добровольческими организациями.

## 6. Добровольчество (волонтерство) в сфере предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций

49 Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/70644226/> (дата обращения 27.07.2020).

50 Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р «О Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 года». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648/> (дата обращения 28.07.2020).

51 Федеральный закон от 14 марта 1995 г. № 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/10107990/> (дата обращения 27.07.2020).

52 Распоряжение Минприроды России от 05 февраля 2020 г. № 5-р «Об утверждении Методических рекомендаций по ведению добровольческой (волонтерской) деятельности на особо охраняемых природных территориях федерального значения, находящихся в ведении Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации» // Законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации. URL: <https://legalacts.ru/doc/rasporiazhenie-minprirody-rossii-ot-05022020-n-5-r-ob-utverzhdenii/> (дата обращения 27.07.2020).

Отраслевое нормативное регламентирование предусмотрено для добровольческих инициатив, направленных на профилактику и ликвидацию последствий ЧС, предупреждение и борьбу с пожарами.

Привлечение общественных, в том числе добровольческих объединений и добровольцев к реализации программ в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, включая мероприятия по обеспечению безопасности людей на водных объектах, регламентируются ст. 15 Федерального закона от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»<sup>53</sup>, ст. 7, 8, 11, 14, 25-27, 31, 36 Федерального закона от 22 августа 1995 г. № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»<sup>54</sup>, Указом Президента Российской Федерации от 11 января 2018 г. № 12 «Об утверждении Основ государственной политики Российской Федерации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций на период до 2030 года»<sup>55</sup>.

На сектор волонтерства ЧС распространяется действие Постановления Правительства Российской Федерации от 17 октября 2018 г. № 1237 «Об утверждении правил предоставления субсидий из федерального бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям, осуществляющим деятельность в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах»<sup>56</sup> и Приказа МЧС России от 29 марта 2019 г. № 185 «О мерах по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 17 октября 2018 г. № 1237 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям, осуществляющим деятельность в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах»<sup>57</sup>.

#### В ТЕМУ:

*«Организатор волонтеров должен быть аполитичным и неангажированным».*

Переходов Павел, директор Волонтерского центра «Прорыв» ВолГУ с 2016 по 2021 г., начальник управления молодежной политики и воспитательной деятельности Волгоградского государственного университета

53 Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5295/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5295/) (дата обращения 27.07.2020).

54 Федеральный закон от 22 августа 1995 г. № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7746/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7746/) (дата обращения 27.07.2020).

55 Указ Президента РФ от 11 января 2018 г. № 12 «Об утверждении Основ государственной политики Российской Федерации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций на период до 2030 года» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/556190585> (дата обращения 27.07.2020).

56 Постановление Правительства Российской Федерации от 17 октября 2018 г. № 1237 «Об утверждении правил предоставления субсидий из федерального бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям, осуществляющим деятельность в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71984192/> (дата обращения 27.07.2020).

57 Приказ МЧС России от 29 марта 2019 г. № 185 «О мерах по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 17 октября 2018 г. № 1237 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям, осуществляющим деятельность в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72165368/> (дата обращения 27.07.2020).

Ознакомиться с планами и перспективами МЧС России по поддержке добровольческого движения и взаимодействию с волонтерскими организациями можно в Приказе МЧС России от 11 октября 2019 г. № 578 «Об утверждении дорожной карты и состава рабочей группы по реализации Концепции содействия развитию добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года в МЧС России»<sup>58</sup>.

Деятельность добровольных пожарных основана на ст. 13 Федерального закона от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»<sup>59</sup>, Федеральном законе от 06 мая 2011 г. № 100-ФЗ «О добровольной пожарной охране»<sup>60</sup>, Приказе МЧС России от 25 октября 2017 г. № 467 «Об утверждении Положения о пожарно-спасательных гарнизонах»<sup>61</sup>, Методических рекомендациях по организации привлечения граждан Российской Федерации к участию в мероприятиях по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения и повышения гражданской ответственности и реализации прав и обязанностей граждан в области защиты населения от чрезвычайных ситуаций (утв. МЧС России 25.12.2019 № 2-4-71-48-17)<sup>62</sup> и Методических рекомендациях по созданию и организации деятельности подразделений добровольной пожарной охраны по обеспечению необходимого уровня пожарной безопасности населенных пунктов (утв. МЧС России 19 мая 2020 г. № 2-4-71-11-12)<sup>63</sup>.

## 7. Добровольчество (волонтерство) в сфере общественной безопасности

Отраслевое регулирование предусмотрено для добровольческих практик по охране общественного порядка и содействию в поиске пропавших людей.

Федеральный закон от 2 апреля 2014 г. № 44-ФЗ «Об участии граждан в охране общественного порядка»<sup>64</sup> устанавливает принципы и основные формы участия граждан в обеспечении общественной безопасности, в поиске лиц, пропавших без вести, особенности создания и деятельности общественных объединений правоохранительной направленности, целью которых является участие в охране общественного порядка, порядок и особенности создания и деятельности народных дружин, а также правовой статус народных дружинников. Вопросы привлечения добровольцев и добровольческих организаций к поисковым операциям затрагивает

58 Приказ МЧС России от 11 октября 2019 г. № 578 «Об утверждении дорожной карты и состава рабочей группы по реализации концепции содействия развитию добровольчества (волонтерства) в российской федерации до 2025 года в МЧС России» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/563880290> (дата обращения 27.07.2020).

59 Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/10103955/> (дата обращения 27.07.2020).

60 Федеральный закон от 06 мая 2011 г. № 100-ФЗ «О добровольной пожарной охране». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_113763/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113763/) (дата обращения 27.07.2020).

61 Приказ МЧС России от 25 октября 2017 г. № 467 «Об утверждении Положения о пожарно-спасательных гарнизонах». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71733064/> (дата обращения 27.07.2020).

62 Методические рекомендации по организации привлечения граждан Российской Федерации к участию в мероприятиях по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения и повышения гражданской ответственности и реализации прав и обязанностей граждан в области защиты населения от чрезвычайных ситуаций // Официальный сайт МЧС России. URL: <https://www.mchs.gov.ru/dokumenty/4315> (дата обращения 27.07.2020).

63 Методические рекомендации по созданию и организации деятельности подразделений добровольной пожарной охраны по обеспечению необходимого уровня пожарной безопасности населенных пунктов (утв. МЧС России 19.05.2020 № 2-4-71-11-12). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_353731/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_353731/) (дата обращения 27.07.2020).

64 Федеральный закон от 2 апреля 2014 г. № 44-ФЗ «Об участии граждан в охране общественного порядка». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/70627294/> (дата обращения 27.07.2020).

Приказ МЧС России от 02 октября 2017 г. № 410 «Об организации работ по поиску и спасению людей, пропавших в природной среде»<sup>65</sup>. Следственным комитетом Российской Федерации, МВД и МЧС России разработаны и направлены в территориальные органы межведомственные методические рекомендации «Алгоритм взаимодействия государственных органов, волонтерских организаций и добровольцев при организации и осуществлении розыска без вести пропавших граждан, в том числе несовершеннолетних»<sup>66</sup>, устанавливающие функциональные обязанности и распределяющие зоны ответственности всех участников поисковых мероприятий.

В Стратегии государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2020 года<sup>67</sup> нормативно зафиксирована роль волонтеров в профилактике немедицинского применения наркотических средств.

## 8. Добровольчество (волонтерство) в сфере формирования комфортной городской среды.

Вовлечение граждан в решение вопросов по развитию городской среды учтено в качестве целевого показателя федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» национального проекта «Жилье и городская среда»<sup>68</sup>, а включение волонтеров в благоустройство территорий предусмотрено Постановлением Правительства РФ от 30 декабря 2017 г. № 1710 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»<sup>69</sup>.

Кроме того, Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации разработаны Методические рекомендации по созданию условий для привлечения добровольцев (волонтеров) к участию в реализации мероприятий федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» (одобрены протоколом заседания координационного совета при Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по популяризации добровольчества и вовлечению молодежи в развитие территорий от 18 декабря 2019 г. № 774-ПРМ-МЕ)<sup>70</sup>, а также совместно с Агентством стратегических инициатив выпущен

65 Приказ МЧС России от 02 октября 2017 г. № 410 «Об организации работ по поиску и спасению людей, пропавших в природной среде». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=493382#05987991614464276> (дата обращения 27.07.2020).

66 Алгоритм взаимодействия государственных органов, волонтерских организаций и добровольцев при организации и осуществлении розыска без вести пропавших граждан, в том числе несовершеннолетних (методические рекомендации). Следственный комитет Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации, Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий // Москва, 2018 г. URL: <http://admkgogalyrn.ru/upload/dokumenty-UKSiMP/10-icx-930-18-3.pdf> (дата обращения 28.07.2020).

67 Указ Президента РФ от 09 июня 2010 г. N 690 «Об утверждении Стратегии государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2020 года» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/902220102> (дата обращения 28.07.2020).

68 Паспорт национального проекта «Жилье и городская среда» // Официальный сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://static.government.ru/media/files/WoyaBZP00CYeyfDQ2Ai2tJ18zZHt7HnS.pdf> (дата обращения 28.07.2020).

69 Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2017 г. № 1710 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/71849506/> (дата обращения 28.07.2020).

70 Методические рекомендации по созданию условий для привлечения добровольцев (волонтеров) к участию в реализации мероприятий федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» // Портал «Комфортная городская среда и ЖКХ». URL: <http://gorodreda.ru/upload/iblock/967/Metodicheskie-rekomendatsii-po-voevlecheniyu-dobrovoltsev.pdf> (дата обращения 28.07.2020).

Стандарт вовлечения граждан в решение вопросов развития городской среды<sup>71</sup>.

Перечисленные документы помогут организатору волонтеров установить, на каких основаниях и в каком порядке возможна реализация добровольческих инициатив в области развития территорий, и на какое сотрудничество со стороны властных структур можно рассчитывать в их осуществлении.

## **9. Добровольческая (волонтерская) деятельность в области образования / образовательное волонтерство.**

В рамках образовательного волонтерства наиболее статусным нормативным документом выступает Распоряжение Правительства РФ от 25 сентября 2017 г. №2039-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017– 2023 гг.»<sup>72</sup>, устанавливающее роль волонтеров в проведении мероприятий по финансовому просвещению населения.

### **Региональные и местные нормативно-правовые акты, регламентирующие сферу добровольческой деятельности**

Примечательно, что нормативная база добровольчества на региональном и местном уровне имеет структуру, схожую с федеральной.

Так, Конституции и Уставы субъектов Российской Федерации, а также российских муниципальных образований гарантируют права граждан в области добровольческих инициатив и деятельности добровольческих организаций. Практически в каждом регионе приняты законы о поддержке разнообразных общественных объединений и некоммерческих организаций, предоставлении им грантов и субсидий. Схожие нормативные акты действуют и на местном уровне. Чуть меньше, чем в половине областей, республик, краев и округов существуют собственные законы и постановления в области развития добровольческого движения, а также программные документы и стратегии, опирающиеся на добровольчество как эффективный механизм формирования гражданско-патриотической культуры и инструмент повышения качества жизни населения. Внедрены отраслевые правовые документы, порядки взаимодействия властных структур с субъектами добровольческой деятельности.

Не ставя перед собой задачи подробного анализа региональных и местных нормативных актов в сфере добровольчества, авторы Стандарта рекомендуют организаторам

#### **В ТЕМУ:**

*«Организаторам добровольчества нередко приходится принимать решения на месте, и здесь нужно быть внимательным к деталям, к людям, которые окружают организатора».*  
Дюрягина Алена, руководитель регионального ресурсного центра добровольчества Тюменской области с 2020 по 2021 г., координатор программы «Добро.Центры» Ассоциации волонтерских центров

<sup>71</sup> Стандарт вовлечения граждан в решение вопросов развития городской среды // Портал «Комфортная городская среда и ЖКХ». URL: [http://gorodsreda.ru/upload/iblock/a63/Standart\\_vovlecheniya\\_chast-1.pdf](http://gorodsreda.ru/upload/iblock/a63/Standart_vovlecheniya_chast-1.pdf) (дата обращения 28.07.2020).

<sup>72</sup> Распоряжение Правительства РФ от 25 сентября 2017 г. № 2039-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 гг.». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71675558/> (дата обращения 28.07.2020).

волонтеров подробно погрузиться в территориальные особенности правовой базы, воспользовавшись открытыми справочно-правовыми системами, либо обратившись за помощью в региональный ресурсный центр поддержки добровольчества по месту регистрации.

Также необходимо обратить внимание, что нормативно-правовое регулирование волонтерства как динамично развивающегося общественного явления представляет собой очень подвижную правовую отрасль, которая практически ежемесячно обогащается новыми документами, вследствие чего организатору волонтеров следует регулярно актуализировать собственные знания нормативных основ.

## 1.2 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Права организаторов волонтерской деятельности определяются ст. 17.2 Федерального закона от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».<sup>73</sup>

В соответствии с действующим законодательством и сложившейся практикой организатор волонтеров имеет право:

- в рамках существующего правового поля самостоятельно определять содержание, направления, формы осуществляемой добровольческой деятельности, ее регулярность, график реализации, требования к волонтерам и их подготовке, пути привлечения добровольцев, способы их мотивации, другие значимые параметры собственных добровольческих инициатив;
- продвигать и пропагандировать осуществляемую добровольческую деятельность и ее идеи, информировать, в том числе совместно с заинтересованными организациями, граждан о возможностях участия в ней, используя все удобные и легитимные информационные каналы;
- привлекать и отбирать волонтеров в соответствии с требованиями к их компетенциям, настаивать на прохождении обязательной подготовки, соблюдении дисциплины и высокого качества оказания волонтерских услуг, с учетом пожеланий волонтеров устанавливать график их занятости, отстранять волонтеров от волонтерской деятельности за нарушение законодательства Российской Федерации, этических и моральных норм, дисциплины, политик, процедур, инструкций, техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;
- заключать от собственного имени либо от лица добровольческой организации в пределах своих полномочий договоры с волонтерами об участии в волонтерской деятельности, содержащие условия такого участия, права, обязанности и ответственность сторон;
- привлекать партнеров и спонсоров, образовывать союзы и ассоциации;
- принимать решения о сотрудничестве с заказчиками волонтерских услуг

<sup>73</sup> Федеральный закон от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7495/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495/) (дата обращения 28.07.2020).

/ организаторами добровольческой деятельности, заключать соглашения о взаимодействии, оговаривая в них условия его осуществления, отказываться от такого сотрудничества без объяснения причин при наличии угроз жизни, здоровью, психологическому благополучию, имиджу волонтеров, репутации организатора волонтеров;

- получать от заказчика волонтерских услуг / организатора добровольческой деятельности во временное и постоянное пользование имущество, необходимое для выполнения поставленных задач, включая помещения, транспортные средства, электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, расходные материалы, но не ограничиваясь ими;
- запрашивать у заказчика волонтерских услуг / организатора добровольческой деятельности предоставление волонтерам необходимых сервисов, включая бесплатное питание (но не ограничиваясь им), проживание, форменную и специальную одежду, проезд до места осуществления добровольческой деятельности и обратно, уплату страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца либо на страхование его жизни или здоровья в период участия в волонтерской практике;
- получать от заказчика волонтерских услуг / организатора добровольческой деятельности актуальную и своевременную информацию, влияющую на ход организации добровольческой деятельности;
- требовать от заказчика волонтерских услуг / организатора добровольческой деятельности, благополучателя / получателя помощи волонтеров, иных вовлеченных сторон уважительного и доброжелательного отношения к себе и волонтерам;
- осуществлять взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- получать поддержку органов государственной власти и органов местного самоуправления в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участвовать в формировании и деятельности координационных и совещательных органов в сфере добровольчества, создаваемых при органах государственной власти и органах местного самоуправления;
- обсуждать способы государственной и общественной поддержки и продвижения практик гражданского участия, формировать и через консультативные органы и прямые каналы связи доносить до руководства страны, регионов и муниципальных образований рекомендации и законодательные инициативы по вопросам добровольческой деятельности;
- в установленном порядке претендовать на информационную, консультационную, организационную, образовательную, методическую, ресурсную поддержку в области волонтерской деятельности со стороны регионального ресурсного центра развития добровольчества, отраслевых ресурсных центров добровольчества регионального

и федерального уровня;

- использовать возможности единой информационной системы в сфере волонтерства ДОБРО.РФ для вовлечения и отбора волонтеров в собственные проекты и мероприятия, образовательной поддержки добровольцев, информационного продвижения своей деятельности, подачи заявок на конкурсы, форумы и развивающие программы, поиска и привлечения партнеров, получения статистических и аналитических данных;
- в соответствии с утвержденными положениями подавать заявки на гранты и субсидии, предусматривающие поддержку проектов по вовлечению граждан в добровольческую деятельность, содействие деятельности волонтерских объединений, популяризации добровольчества и благотворительности, информированию общества о деятельности в сфере волонтерства и благотворительности, иных добровольческих проектов, и получать указанные гранты и субсидии на конкурсной основе;
- участвовать самостоятельно и рекомендовать своих волонтеров к участию в муниципальных, региональных, федеральных добровольческих конкурсах и награждению в их рамках за особые заслуги в области добровольческой деятельности;
- получать благодарность за свою деятельность и выражать признательность волонтерам;
- получать иную поддержку в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации;
- приостановить и прекратить организацию добровольческой деятельности в любой момент по собственному желанию;
- осуществлять другие законные права.

Организатор волонтеров обязан:

- реализовывать добровольческую деятельность на легальных основаниях и в соответствии с этическими и моральными нормами;
- обеспечивать волонтеров достоверной и полной информацией о содержании осуществляемой волонтерской деятельности, связанными с ней трудностями, рисками и ответственностью;
- знакомить волонтеров с правилами, политиками и процедурами, регулирующими добровольческую деятельность, требованиями техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения, проводить инструктажи и/или обучение, контролировать их соблюдение;
- оказывать волонтерам информационную, консультационную и методическую поддержку, организационное, административное и иное необходимое сопровождение в ходе осуществления добровольческой деятельности;
- обеспечивать волонтеров помещениями, оборудованием, инструментами, средствами индивидуальной защиты, расходными материалами, программными продуктами, другими ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на

них функций;

- предоставлять волонтерам полагающиеся и согласованные сторонами сервисы в форме бесплатного питания, проживания, форменной и специальной одежды, проезда до места осуществления добровольческой деятельности и обратно, уплаты страховых взносов на добровольное медицинское страхование волонтера либо на страхование его жизни или здоровья в период участия в волонтерской практике, других сервисов, либо контролировать предоставление положенных сервисов заказчиком волонтерских услуг / организатором добровольческой деятельности;
- соблюдать вежливость и корректность по отношению ко всем субъектам и сторонам добровольческой деятельности;
- вести учет добровольческой активности волонтеров, предоставлять волонтерам по их запросу подтвержденную и заверенную информацию об осуществленной ими волонтерской деятельности;
- выражать благодарность и признание волонтерам за их труд;
- соблюдать все законные правила и требования, действующие у заказчиков волонтерских услуг / организаторов добровольческой деятельности, а также обеспечивать их соблюдение волонтерами;
- своевременно информировать заказчиков волонтерских услуг / организаторов добровольческой деятельности об отказе от сотрудничества при принятии такого решения;
- обеспечивать прозрачность и информационную открытость добровольческой деятельности;
- обеспечивать сохранение конфиденциальности персональных данных, информации о содержании и деталях осуществляемой деятельности и иных сведений о волонтерах, заказчиках волонтерских услуг, благополучателях / получателях помощи волонтеров, партнерах, других вовлеченных лицах, полученных в ходе взаимодействия;
- незамедлительно информировать волонтеров, заказчиков волонтерских услуг, благополучателей / получателей помощи добровольцев, вышестоящих / нижестоящих организаторов волонтеров, партнеров, других вовлеченных сторон о своем намерении прекратить организацию добровольческой деятельности / реализуемую добровольческую инициативу;
- выполнять иные законные обязательства.

В ТЕМУ:

*«Организатор добровольческой деятельности добивается и достигает поставленных задач ради общества, а не ради выгоды».*

Кармазина Наталья, к.и.н., доцент. начальник управления развития образования КФУ им. В.И. Вернадского, председатель совета Крымского республиканского отделения ВООПИиК

### 1.3 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Деятельность организатора добровольцев подразумевает следующие основные функции:

- на своем уровне во взаимодействии с коллегами и волонтерами определяет сущность и содержание добровольческой деятельности, ее детали, особенности, принципы ее реализации, другие значимые характеристики;
- устанавливает точки приложения добровольческих усилий, перечень благополучателей/получателей помощи волонтеров, достигает договоренностей с заказчиками волонтерских услуг / организаторами добровольческой деятельности, принимает заявки на оказание добровольческой помощи;
- планирует и проектирует текущую добровольческую деятельность, отдельные акции, события и мероприятия, организует реагирование на внеплановые (экстренные) ситуации, обеспечивает деятельность ресурсами и волонтерами;
- привлекает партнеров, ресурсы и финансовые средства;
- обеспечивает в рамках своей компетенции административно-хозяйственную, финансово-экономическую, программную и операционную деятельность добровольческой организации либо аналогичные процессы в ходе реализации добровольческого проекта;
- организует привлечение волонтеров, их отбор, подготовку, расстановку по позициям, задачам и полномочиям, формирование графика занятости, супервизию в процессе волонтерской деятельности;
- мотивирует волонтеров на осуществление волонтерской деятельности, в том числе путем реализации специальных мотивационных мероприятий, проектов, программ и церемоний;
- контролирует качество работы волонтеров, предоставляет им отклик по ее эффективности и возможности оптимизации процессов, выражает волонтерам благодарность и признание за добросовестную и результативную работу;
- обеспечивает волонтеров необходимыми ресурсами и сервисами;
- взаимодействует с волонтерами, заказчиками волонтерских услуг, организаторами добровольческой деятельности, благополучателями / получателями помощи волонтеров, партнерами, официальными структурами, средствами массовой информации, другими организациями, институтами и субъектами по вопросам осуществления волонтерской деятельности;
- оценивает связанные с волонтерской деятельностью риски и принимает меры по их минимизации и устранению;
- разрабатывает нормативную, организационно-распорядительную, регулирующую и методическую документацию, регламентирующую осуществляемую добровольческую деятельность и прочие рабочие процессы добровольческой организации либо инициативы;

В ТЕМУ:

*«Организатора волонтеров отличает то, что он четко представляет, к какой цели движется. Он видит перед собой мечту, сверхзадачу и понимает, как этого достичь».*

Клюкина Инесса, руководитель творческой инклюзивной студии «Э-моция»

- готовит необходимые планово-отчетные и аналитические материалы, при необходимости предоставляет их партнерам и уполномоченным органам;
- действует от лица добровольческой организации либо добровольческой инициативы;
- организует участие добровольческого объединения и его волонтеров, инициативной группы волонтерского проекта в разнообразных конкурсах, форумах, конференциях, программах, деятельности консультативных и совещательных органов по вопросам добровольчества;
- формирует и выдвигает нормотворческие и законодательные инициативы;
- осуществляет просветительскую деятельность;
- продвигает и пропагандирует добровольческие ценности и идеи реализуемых волонтерских инициатив;
- выполняет иные необходимые функции.

#### 1.4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Организатор волонтеров несет ответственность за:

- законность, качество и безопасность осуществляемой волонтерской деятельности для всех причастных к ней сторон;
- результаты финансово-экономической, административно-хозяйственной, операционной, программной деятельности добровольческой организации либо итоги добровольческой инициативы на уровне своей компетенции;
- соблюдение достигнутых с волонтерами, партнерами, грантодателями, заказчиками волонтерских услуг / организаторами добровольческой деятельности договоров и соглашений;
- качественный уровень подготовки волонтеров и оказания ими добровольческих услуг, осуществление всех необходимых для данного результата процедур, включая отбор, инструктаж и обучение волонтеров, распределение между ними полномочий и задач в соответствии с их квалификацией, супервизию;
- предоставление волонтерам необходимых средств индивидуальной защиты, сертифицированных и безопасных инструментов и материалов, выполнение ими профилактических процедур, соблюдение ими политик, процедур, инструкций, техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;
- причинение действием или бездействием вреда и ущерба волонтерам, добровольческой организации, организатору волонтерской деятельности,

##### В ТЕМУ:

*«По профессиональным качествам это должен быть человек-менеджер, по личным — человек-доброволец с большим сердцем».*

Решетникова Маргарита, заместитель директора Волгоградской региональной молодёжной добровольческой общественной организации «Участие»

заказчику волонтерских услуг, благополучателю / получателю помощи волонтера, партнерам, другим вовлеченным сторонам, а также объектам приложения добровольческих усилий;

- сокрытие, предоставление недостоверной или некорректной информации об осуществляемой волонтерской деятельности официальным структурам, партнерам, грантодателям, волонтерам, организаторам волонтерской деятельности, заказчикам волонтерских услуг, благополучателям / получателям помощи волонтера;
- сохранность помещений, имущества, оборудования, прочих основных средств и долговременных материальных запасов, предоставленных заказчиком волонтерских услуг или организатором волонтерской деятельности в пользование волонтерам;
- урон, нанесенный имиджу добровольческого движения;
- разглашение конфиденциальной информации и сохранность персональных данных сторон добровольческого процесса;
- выполнение иных взятых на себя обязательств.

## 1.5 ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В своей деятельности организатор волонтеров руководствуется следующими принципами:

- приоритета добровольческих ценностей;
- добровольности, сознательности, безвозмездности, бескорыстия, нравственности и законности добровольческой деятельности;
- свободы в определении целей, форм, видов и методов в выборе добровольческой деятельности;
- уважения и признания добровольцев и добровольческого труда;
- нацеленности на социальные приоритеты и помощь нуждающимся;
- гуманности, соблюдения прав, интересов и свобод человека при осуществлении добровольческой деятельности;
- содержательности, системности, востребованности и результативности волонтерских инициатив;
- равенства всех независимо от пола, вероисповедания, национальности, языка, социального статуса, экономического положения, возраста и иных характеристик в праве на осуществление добровольческой деятельности, ценности уникального опыта каждого для достижения оптимального результата;
- единых правил и подходов для всех участников добровольческой деятельности;

### В ТЕМУ:

*«В работе с волонтерами важен принцип открытости: я честна с волонтерами и не рисую радужные картины, если будет трудный проект».*  
Дюрягина Алена, руководитель регионального ресурсного центра добровольчества Тюменской области с 2020 по 2021 г., координатор программы «Добро.Центры» Ассоциации волонтерских центров

- солидарности, добросовестности, партнерства и сотрудничества участников волонтерской деятельности;
- консолидации усилий субъектов добровольческой деятельности, равноправного и взаимовыгодного внутригосударственного и международного сотрудничества в этой сфере;
- гласности и общедоступности информации о волонтерской деятельности;
- открытости, честности и прозрачности по отношению к добровольцам, благополучателям / получателям помощи волонтеров, другим сторонам добровольческой деятельности;
- профессионализма, последовательности и ответственности за принимаемые решения, собственные действия и действия волонтеров;
- безопасности для своей жизни и жизни окружающих;
- политической и религиозной исключенности волонтерского движения;
- личного роста, развития и самосовершенствования участников добровольческой деятельности в процессе ее реализации.

#### В ТЕМУ:

«Мой основной принцип: добровольчество – дело добровольное».

Бельский Денис, руководитель АНО Центр «Добровольцы серебряного возраста» Калининградской области

## 1.6 КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОРТРЕТ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Компетентностный портрет дает представление о личных качествах, знаниях, умениях, навыках, ценностных установках и моделях поведения организатора волонтеров, позволяющих ему эффективно функционировать в сфере волонтерства и управлять добровольческими командами, проектами и объединениями.

Компетентностный портрет организатора волонтерской деятельности совмещает качества успешного менеджера с характеристиками командного лидера и опирается на личностные компетенции эффективного человека и базовые установки добровольческой отрасли. На пересечении этих сторон личности возникает профиль организатора волонтеров – результативного человека, который руководствуется этическими, моральными нормами, традициями и ценностями волонтерства, несет ответственность за свою команду и эффективно организует деятельность по достижению целей добровольческой инициативы.

Рис. 21. Схема компетентностного профиля организатора волонтеров



В компетентностный блок «личная эффективность и саморегуляция» в данном Стандарте включены социально-психологические качества личности, позволяющие человеку продуктивно управлять собой и результативно взаимодействовать с окружающей средой:

- настойчивость;
- стрессоустойчивость;
- коммуникабельность;
- самоменеджмент;
- управление конфликтами;
- активная жизненная позиция;
- желание учиться и узнавать новое;
- уверенность в себе и эмоциональная зрелость;
- адаптивность;
- рациональность и последовательность;
- чувство юмора;
- харизматичность.

Под блоком «добровольческая идентичность» понимаются качества и компетенции, обеспечивающие соблюдение сущностных принципов добровольческого движения и принятых в добровольческой среде моделей поведения:

- вовлеченность / мотивация к добровольческой деятельности;
- приверженность делу и добровольческим ценностям;
- погруженность в добровольческую сферу и понимание ее специфики;
- бескорыстие и альтруизм;
- эмпатия и отзывчивость;
- сочувствие и соучастие;
- осознанность;
- толерантность;
- этичность;
- положительный моральный облик;
- ответственность;
- проактивность и клиентоориентированность;
- дружелюбие.

В блок «командная работа» включены характеристики, определяющие личность лидера, способного формировать, поддерживать и разделять ответственность за свою команду:

- справедливость;

- умение работать в команде;
- способность вести за собой и нести ответственность за участников команды;
- умение обучать и инструктировать;
- ориентированность на развитие команды и ее участников;
- умение делегировать полномочия и контролировать их исполнение;
- заинтересованность в людях и эмоциональный контакт с окружающими;
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе;
- умение отстаивать интересы волонтеров;
- способность выполнять любые, даже непопулярные функции наравне с волонтерами;
- умение мотивировать людей на выполнение поставленных задач;
- стремление к выражению заслуженного признания и благодарности.

В силу добровольческого характера труда волонтеров данный блок компетенций крайне важен для руководителя волонтерской команды и не может быть замещен полностью качествами эффективного менеджера.

Блок «эффективный менеджмент» содержит компетенции продуктивного руководителя:

- целеустремленность, ориентированность на результат;
- системность и стратегическое мышление;
- способность анализировать обстановку и принимать решения, в том числе в экстренной ситуации;
- навыки административной и финансово-хозяйственной деятельности;
- навыки PR и имиджевой деятельности;
- анализ и понимание современных трендов, учет актуальных тенденций в деятельности организации;
- умение прогнозировать риски и управлять ими;
- умение расставлять приоритеты в условиях многозадачности;
- навык поиска партнеров и привлечения ресурсов;
- умение взаимодействовать с представителями органов власти, силовых структур, другими руководителями;
- умение вдохновить и создать атмосферу интереса к осуществляемой деятельности;
- умение противостоять давлению со стороны вышестоящих организаций;
- умение отстаивать интересы дела;
- высокая работоспособность.

Знакомство с содержанием компетентного профиля организатора волонтерской деятельности позволяет действующим и потенциальным организаторам выявить

собственные компетентностные дефициты и компенсировать их за счет обучения и практики.

## 1.7 КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОРГАНИЗАТОРОВ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Квалификационная характеристика тимлидера / координатора волонтерской группы.

Основные обязанности. Осуществляет координацию волонтерской группы. Обеспечивает выполнение поставленной задачи, структурирует задачу на конкретные поручения, которые делегирует волонтерам. Участвует в составлении расписаний и графиков работы, доводит до волонтеров информацию о режиме рабочего времени. Отслеживает своевременность и качество выполнения поручений, при необходимости корректирует ход их исполнения. Поддерживает контакт с волонтерами, контролирует наполняемость волонтерской группы, в случае отказов от участия и/или появления дополнительных волонтерских вакансий в рамках поставленной задачи подбирает замену и привлекает дополнительных волонтеров или запрашивает помощь в подборе замен у вышестоящих организаторов добровольцев. При необходимости принимает под свою ответственность материальные ценности, инструменты и оборудование, требующиеся для выполнения поставленной задачи. Создает

в волонтерской группе позитивную эмоциональную атмосферу, мотивирует волонтеров на участие в волонтерской деятельности. Получает от волонтеров обратную связь и улучшает взаимодействие с добровольцами исходя из ее содержания. Осуществляет объективную оценку деятельности волонтеров, выражает благодарность за их труд, а также дает рекомендации по его оптимизации. Выступает связующим звеном между добровольческой организацией / организатором волонтерской деятельности и волонтерами, выстраивает деятельность волонтерской группы в соответствии с планами и решениями вышестоящих организаторов волонтеров. При отсутствии возможности получить указания принимает решение самостоятельно, основываясь на собственном опыте, нормах морали, целях и задачах осуществляемой волонтерской деятельности. От лица волонтерской группы контактирует с заказчиком волонтерских услуг и/или благополучателем. Контролирует соблюдение прав волонтеров, отстаивает их интересы при получении задач и инструкций.

Требования к подготовке. Тимлидер / координатор волонтерской команды должен обладать навыками управления людьми, знать и понимать суть осуществляемой добровольческой деятельности, представлять задачу, стоящую перед волонтерской группой, в комплексной взаимосвязи с другими этапами процесса, ориентироваться в особенностях взаимодействия с различными клиентскими группами. В ряде направлений волонтерского движения должен располагать профессиональными компетенциями в сфере реализации добровольческих инициатив и основами законодательства, позволяющими обеспечивать легитимность тех или иных действий и решений. Предварительная подготовка тимлидера / координатора волонтерской группы различается в зависимости от сектора добровольческой отрасли и может разниться от короткого брифинга / инструктажа до полноценного обучающего курса.

Рекомендуется владение базовыми педагогическими и психологическими знаниями, методами мотивации, убеждения, аргументации своей позиции, установления контактов с разнообразными категориями лиц, технологией диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения.

Требования к квалификации: образование не ниже полного среднего при наличии стажа волонтерской деятельности / опыта координации группы людей не менее 6 месяцев, в отдельных случаях – без применения требований к образованию и стажу при проявлении выраженных лидерских качеств и организаторского потенциала.

Квалификационная характеристика менеджера волонтеров / руководителя добровольческого проекта.

Основные обязанности, требования к подготовке и квалификации менеджера волонтеров и руководителя добровольческого проекта схожи и могут быть, во избежание дублирования информации, изложены в одном блоке.

Основные обязанности. Планирует, прорабатывает, инициирует и реализует добровольческие проекты, волонтерские программы, координирует деятельность волонтеров в определенном добровольческом направлении. Управляет деятельностью волонтеров в рамках объекта / добровольческого проекта / направления добровольческой деятельности самостоятельно либо через тимлидеров / координаторов волонтерских групп. Определяет политику работы с волонтерами в пределах своих полномочий и компетенции. Планирует и корректирует численность волонтеров, организует их набор, отбор (при необходимости), распределение по функциям и задачам, обучение, сопровождение и поддержку их деятельности. В реализации волонтерской программы / добровольческого проекта взаимодействует с организаторами добровольческой деятельности, заказчиками волонтерских услуг и/или благополучателями, представителями официальных структур, партнерами, поставщиками, средствами массовой информации, другими клиентскими группами. Получает необходимые разрешения, заключает договоры и соглашения. Привлекает ресурсы и партнеров. Обеспечивает волонтеров положенными сервисами или контролирует предоставление сервисов организаторами добровольческой деятельности / заказчиками волонтерских услуг. Ведет учет и статистику добровольческой активности, выдает документы, подтверждающие опыт и квалификацию волонтеров. Анализирует осуществляемую добровольческую деятельность и вносит необходимые изменения в операционные планы. Формирует перечень необходимого инвентаря, оборудования, расходных материалов и обеспечивает их наличие, несет ответственность за сохранность материальных ресурсов. Осуществляет продвижение добровольческих ценностей и идей волонтерского проекта / программы. Разрабатывает и реализует мотивационные мероприятия. Поддерживает в волонтерском коллективе благоприятный психологический климат, предотвращает и разрешает возникающие конфликты. Готовит и предоставляет отчетность в вышестоящие и партнерские организации.

В ТЕМУ:

*«Для организатора волонтеров важна вера в свое дело и умение не сдаваться».*

Нуриева Александра,  
руководитель общественного движения «Дай лапу», ХМАО – Югра

Требования к подготовке. Менеджер волонтеров / руководитель добровольческого проекта должен обладать навыками управления волонтерами, координации добровольческих групп, проектного менеджмента, оценки, предотвращения и компенсации рисков, фандрайзинга, владеть основами административно-хозяйственной, финансово-экономической и оперативной деятельности, располагать профессиональной компетентностью и знанием ключевых нормативных документов в сфере реализации добровольческих инициатив, уметь обучать и развивать компетенции, разрабатывать проекты, программы, вести переписку, готовить организационно-распорядительную, плановую и отчетную документацию, знать мотивы и причины волонтерства, характерные черты, типы, потребности волонтеров, способы мотивации волонтеров, методы привлечения новых волонтеров, виды волонтерской деятельности, роли волонтеров, нормы объема работ волонтеров. В качестве подготовки желательно прохождение курса проектного менеджмента, лидерских тренингов, тренингов по управлению персоналом и внутренним коммуникациям. Рекомендуются владение педагогическими и психологическими знаниями, методами убеждения, аргументации своей позиции, навыками управления конфликтами, ведения переговоров и эффективной коммуникации с представителями различных профессиональных, социально-демографических групп и категорий населения.

Требования к квалификации: образование не ниже полного среднего при наличии стажа волонтерской деятельности / опыта руководства проектом не менее 1 года, в отдельных случаях — без применения требований к образованию и стажу при проявлении выраженных лидерских качеств и организаторского потенциала.

#### Квалификационная характеристика руководителя добровольческой организации.

Основные обязанности. Осуществляет руководство добровольческой организацией в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, уставом и другими учредительными документами. Обеспечивает системную административно-хозяйственную, финансово-экономическую, программную деятельность добровольческой организации, несет ответственность за ее результаты и эффективность. Осуществляет стратегическое планирование с учетом современных тенденций и актуальных перспектив, определяет стратегию, направления деятельности, цели и задачи развития добровольческой организации, выбирает инструменты и механизмы достижения поставленных целей. Принимает решения об участии добровольческой организации в различных программах и проектах. Определяет категории благополучателей / получателей добровольческой помощи и их конкретные кандидатуры, достигает соглашений с заказчиками добровольческих услуг и организаторами добровольческой деятельности. Организует разработку и реализацию добровольческих проектов, программ и мероприятий. Утверждает программу работы с волонтерами, устанавливает их функции, требования к подготовке добровольцев, формирует их компетентностный портрет, совместно с нижестоящими организаторами волонтеров рассчитывает необходимую численность добровольцев и планирует их обучение. Контролирует своевременность и качество исполнения процессов привлечения, отбора, подготовки волонтеров и сопровождения их деятельности. Обеспечивает соблюдение прав и интересов волонтеров. Принимает

меры по обеспечению безопасности и условий труда, соответствующих требованиям охраны труда. Осуществляет снабжение добровольческой организации и волонтеров необходимым оборудованием, инструментами, расходными материалами, другими ресурсами, привлекает финансовые и материальные средства. Обеспечивает учет, сохранность и пополнение материальной базы организации, ведение документации. Реализует кадровую политику, принимает меры по обеспечению добровольческой организации и ее программ квалифицированными добровольцами и организаторами волонтеров, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта. Организует и координирует реализацию мер по повышению мотивации волонтеров к качественному оказанию добровольческих услуг, в том числе на основе их нематериального стимулирования и реализации специальных мотивационных программ, выявляет и устраняет демотивирующие факторы. Ведет целенаправленную политику по продвижению идей добровольческого участия и повышению престижа добровольческого труда, личным примером демонстрирует приверженность к добровольческим идеалам. Планирует, координирует и контролирует работу нижестоящих организаторов волонтерской деятельности. Обеспечивает эффективное взаимодействие и сотрудничество с органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, общественностью, гражданами, другими клиентскими группами. Участвует в работе совещательных органов в области добровольчества, выступает с нормотворческими инициативами.

Требования к подготовке. Руководитель добровольческой организации должен знать приоритетные направления развития третьего сектора и общественных институтов Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие добровольческую деятельность, основы педагогики, психологии, экономики, социологии, менеджмента, управления персоналом, конфликтологии, понимать специфику взаимодействия с волонтерами и их участия в деятельности добровольческой организации, обладать высокой профессиональной компетентностью в сфере добровольческой деятельности, владеть методами стратегического планирования, управления проектами и рисками, навыками эффективной коммуникации, делового общения и этикета, проведения презентаций, уметь разрабатывать проекты и программы, нормативные и методические документы, привлекать партнеров и ресурсы, использовать индивидуальные подходы, способы установления контактов и мотивации к разным категориям населения и клиентским группам.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное или высшее образование и стаж управленческой деятельности в некоммерческой сфере не менее 1 года, в отдельных случаях — без применения требований к образованию и стажу при проявлении выраженных лидерских качеств и организаторского потенциала.

#### В ТЕМУ:

*«Организатору важно обладать значительным опытом волонтерской деятельности либо быть опытным руководителем».*

Богомаз Екатерина, начальник управления  
регионального взаимодействия  
Федерального агентства по делам молодежи  
(Росмолодежь)

## **РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ КОМАНДОЙ**

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

Такая деятельность подразумевает реализацию нескольких укрупненных процессов:

- планирование деятельности волонтеров;
- привлечение волонтеров;
- отбор волонтеров (при необходимости);
- подготовку волонтеров;
- управление волонтерами;
- развитие волонтеров;
- мотивацию волонтеров и признание их заслуг.

## 2.1 РОЛЬ ВОЛОНТЕРОВ В РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ИНИЦИАТИВ

Волонтеры выступают движущей силой и душой социально значимой деятельности. Несмотря на то, что Россия провозглашена социальным государством и внутренняя политика страны ориентирована на прорывное научно-технологическое и социально-экономическое развитие Российской Федерации, увеличение численности ее населения, повышение уровня жизни граждан, создание комфортных условий для их проживания, а также условий и возможностей для самореализации и раскрытия таланта каждого человека<sup>74</sup>, в настоящий момент в российской действительности остается достаточно болевых точек, не обеспеченных государственным вниманием и финансированием. Вместе с тем, в России, как и в любой стране мира, существует ряд вызовов и проблем, справляться с которыми эффективней вместе и сообща, а также вопросов, требующих индивидуального и гибкого подхода, нехарактерного для стандартизированных государственных услуг. В решение таких задач включается гражданское общество, инициативы которого воплощаются в жизнь энергией и равнодушием добровольцев.

Волонтеры задействованы в разнообразных отраслях и сферах деятельности, таких как образование, здравоохранение, культура, социальная поддержка и социальное обслуживание населения, физическая культура и спорт, туризм, информационное обеспечение, охрана окружающей среды, предупреждение и ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций, благоустройство территорий, общественная безопасность и другие. Добровольческая деятельность постоянно диверсифицируется и охватывает с каждым днем все больше разнообразных областей, соответствуя запросам времени, потребностям общества и официальных структур. Волонтеры создают атмосферу радушия и гостеприимства на крупнейших спортивных и культурных событиях, дарят

<sup>74</sup> Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/557309575> (дата обращения 10.08.2020).

заботу и человеческое участие людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, сдают кровь и костный мозг, разделяют тяготы профессии с медицинским персоналом, своими руками очищают планету от мусора и спасают перелетных птиц, ищут пропавших, тушат пожары, разбирают руины и завалы, ведут кружки, анализируют с пожилыми людьми юридические и финансовые хитросплетения, гуляют с детьми с инвалидностью и ставят с ними восхитительные спектакли, ухаживают за ветеранами и благоустраивают братские могилы, восстанавливают ветхие церкви и реставрируют исторические здания, учат здоровому образу жизни и противостоят влиянию психоактивных веществ.

**В ТЕМУ:**

*«Добровольчество помогает увеличить охват аудитории, на которую мы можем влиять, в которой можем посеять свои идеи».*

Клюкина Инесса, руководитель творческой инклюзивной студии «Э-моция»

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

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

Во-первых, добровольность и инициативность волонтерского труда порождает иное его качество, вследствие чего некоторые трудовые функции, такие как, например, создание особой атмосферы мероприятия или оказание дружеской поддержки, целесообразно поручать именно добровольцам.

Во-вторых, волонтеры представляют собой экономический ресурс. Ввиду безвозмездности волонтерского труда значительно понижаются расходы на персонал, и организация получает возможность добиваться своих целей в условиях финансового дефицита. Однако добровольческой помощью не стоит злоупотреблять, недопустимо подменять работу оплачиваемого персонала, принуждать к низко квалифицированному труду, например, уборке помещений, переносу тяжелых предметов. Также некорректно использовать волонтеров для заполнения мест в пустом зрительном зале, создания с их помощью иллюзии востребованности мероприятий, проектов и программ.

В-третьих, участие волонтеров в решении каких-либо проблем и задач способствует распространению соответствующих идей в обществе. Организация получает возможность привлечь внимание к вопросам, которыми она занимается, в силу того, что добровольцы становятся носителями ее философии и с разным уровнем осознанности продвигают ее ценности в своей социальной среде.

В-четвертых, энтузиазм волонтеров способен повлиять на мотивацию к труду штатного персонала и повысить уровень его вовлеченности.

Добровольчество — уникальный общественный феномен, и волонтеры — носители добровольческих ценностей — являются его проводниками в окружающем мире. Вступая на путь организации добровольческой деятельности, лидер волонтеров должен осознавать их ключевую роль в реализации волонтерских практик и социально значимых инициатив и понимать свою ответственность за корректную, качественную и

последовательную работу с добровольцами, обеспечивающую баланс общественной пользы и соблюдения интересов волонтеров как драйверов созидательных изменений существующей действительности. Важно помнить, что выверенное взаимодействие с добровольцами способно не только обеспечивать стабильность волонтерского коллектива, но и позволяет достигать синергетического эффекта от мозаики личных вкладов в общее дело, и именно от организатора волонтеров зависит, насколько результативно он соберет эти пазлы и поможет каждому добровольцу реализоваться в волонтерской деятельности.

В данном разделе Стандарта мы рассмотрим этапы включения волонтеров в социальные практики и особенности управления командой добровольцев и дадим практические советы по оптимизации указанных процессов. При этом организатору волонтеров следует учитывать, что Стандарт предоставляет усредненные механизмы, и дополнять изложенную в нем информацию отраслевыми руководствами и методическими рекомендациями, изданными профильными органами государственной власти и лидерами добровольческой отрасли в конкретных направлениях добровольческой деятельности.

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

## 2.2 ФУНКЦИИ ВОЛОНТЕРОВ

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

Функции волонтеров можно классифицировать по нескольким признакам: характеру деятельности, в которой участвуют волонтеры, виду выполняемых ими работ, универсальности функционала, уровню необходимой подготовки. Так, волонтеры включаются как в основную уставную, так и в сопутствующую, текущую деятельность организатора добровольческой деятельности, добровольческой организации, заказчика волонтерских услуг, выполняют обязанности, требующие специальной подготовки и не зависящие от квалификации, осуществляют уникальные, характерные

для единственного волонтерского направления функции или присущие многим из них, участвуют в решении задач различных профессиональных сфер.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В помощь организатору волонтеров предлагается сводная таблица основных функций волонтеров в разрезе отраслевых волонтерских направлений, позволяющая сориентироваться в разнообразии точек приложения добровольческих усилий. Таблица содержит примеры конкретных волонтерских позиций, возможный круг обязанностей

#### В ТЕМУ:

*«Мы не даем волонтерам ту работу, которую должны делать госслужбы».*

Июффе Дмитрий, председатель МОО  
«Чистые Игры»

волонтеров, а также требования к дополнительным компетенциям и подготовке волонтера для каждой из функций. При использовании таблицы следует иметь в виду, что полный компетентностный профиль волонтера будет содержать не только приведенные в ней вариативные характеристики, но и базовые, свойственные любому волонтеру независимо от сферы его деятельности и обязанностей качества.

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

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

правил и принципов ее реализации.

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

Вместе с тем, необходимо понимать, что степень значимости перечисленных качеств может варьироваться в различных пределах в зависимости от конкретной ситуации и сопутствующих обстоятельств, а также компенсироваться за счет общего положительного баланса личности волонтера. Так, многие организаторы волонтеров считают, что для успешного участия в добровольческой деятельности волонтеру достаточно всего одного качества — искреннего желания помогать, а найти ему занятие, отвечающее его особенностям и интересам, задача того, кто такую деятельность организует.

**В ТЕМУ:**

*«Распределение волонтеров осуществляется с учетом их желаний, необходимых компетенций и условий реализации проекта».*  
Кибец Валерия, главный специалист проектного офиса по внутренним коммуникациям и корпоративной социальной ответственности ГК «Росатом»

## Основные функции волонтеров

| Функция волонтера             | Примеры волонтерских позиций                                                                                                                                                                                                        | Функциональные обязанности и полномочия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Необходимые требования и компетенция                                                                                                                                                                                                                                                                               | Направление волонтерской деятельности, где применяется функция                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Административная деятельность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Офис-менеджер;</li> <li>• Администратор;</li> <li>• Работник склада;</li> <li>• Учетчик;</li> <li>• Оператор баз данных;</li> <li>• Архивариус;</li> <li>• Оператор call-центра</li> </ul> | Копирование и подшивка документов, комплектование архивных дел. Ответы на входящие звонки, обзвон по установленному скрипту. Внесение информации в базы данных. Сортировка, учет материальных ценностей, складская работа. Подготовка писем, ведение протоколов                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уверенное пользование ПК и оргтехникой;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Усидчивость;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все направления</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Аккредитация / регистрация    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент аккредитационной службы;</li> <li>• Регистратор</li> </ul>                                                                                                                       | Регистрация участников и персонала мероприятия. Выпуск персонализированных или неперсонализированных аккредитационных карт / бейджей. Фотографирование, изготовление самой карты с применением или без средств защиты. Работа с базами данных, поиск данных, их верификация, внесение новых данных. Выдача бейджей / карт аккредитации, стартовых наборов / наборов участников | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уверенное пользование ПК и оргтехникой;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Усидчивость;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление, где необходима идентификация личности и учет присутствующих</li> </ul> |
| Билетная программа / рассадка | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент билетного центра;</li> <li>• Администратор зрительного зала;</li> <li>• Контролер</li> </ul>                                                                                     | Помощь в организации работы билетных центров, билетных касс. Регулирование очередей, эмоциональная поддержка зрителей в процессе ожидания, информирование зрителей о режиме работы билетных касс, наличии билетов. Проверка билетов. Направление зрителей к их местам, помощь в рассадке                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветливость;</li> <li>• Гостеприимность;</li> <li>• Внимание;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Отличные коммуникативные навыки;</li> <li>• Организаторские способности;</li> <li>• Высокая работоспособность;</li> <li>• Умение брать ответственность на себя</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации и проведения мероприятий</li> </ul>                 |

|                         |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Гостеприимство и туризм | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экскурсовод;</li> <li>• Ассистент информационно-туристической службы / визит-центра</li> </ul>                                                              | Проведение экскурсий и квестов. Работа на информационно-туристической стойке. Информирование гостей о достопримечательностях, местах досуга, сервисах размещения: гостиницы, отели и др., ближайших местах питания, расположении театров, музеев и других учреждений культуры. Информирование о маршрутах и времени движения транспорта                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветливость и гостеприимство;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Профессиональная компетентность и владение материалом;</li> <li>• Умение адаптировать материал под конкретную аудиторию;</li> <li>• Навык публичных выступлений;</li> <li>• Грамотная речь;</li> <li>• Знание города и его инфраструктуры</li> </ul>                                                                                                                             | • Культурное волонтерство  |
| Донорство               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Донор крови и ее компонентов;</li> <li>• Донор костного мозга</li> </ul>                                                                                    | Сдача крови и ее компонентов. Сдача костного мозга                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прохождение предварительного медицинского обследования;</li> <li>• Отсутствие инфекционных заболеваний;</li> <li>• Отсутствие хирургических вмешательств (в течение года, предшествующего донации);</li> <li>• Отказ от употребления алкоголя, наркотических средств, психотропных веществ;</li> <li>• Отсутствие воздействия вредных и (или) опасных условий труда</li> </ul>                                                                                         | • Медицинское волонтерство |
| Защита животных         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уборщик вольеров;</li> <li>• Кипер;</li> <li>• Выгульщик;</li> <li>• Догситтер;</li> <li>• Рабочий по уходу за животными;</li> <li>• Зоозащитник</li> </ul> | Уход (осмотр, кормление, поение и т.д.) за животными. Уборка клеток, вольеров и загон. Смена подстилки, мытье кормушек и поилок. Поддержание температуры, влажности и освещения в помещениях для животных. Приготовление кормов и кормовых смесей. Выгул животных. Передержка бездомных животных и устройство их в семьи. Организация лечения и ветеринарных процедур | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Любовь к животным, умение взаимодействовать с ними;</li> <li>• Готовность к высоким трудозатратам;</li> <li>• Готовность к работе в сложных гигиенических условиях;</li> <li>• Знание основ биологии и условий содержания животных, правил кормления, поения; устройство клеток, основ санитарно-гигиенических и ветеринарных требований, предъявляемых к обслуживанию животных; правил пользования дезинфицирующими растворами и способов их приготовления</li> </ul> | • Зоозащита                |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лингвистическое сопровождение / перевод | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Переводчик устной и письменной речи</li> </ul>                                                                                                                                                                                | Устный последовательный перевод.<br>Синхронный перевод.<br>Письменный перевод                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владение одним и более иностранным языком на высоком уровне;</li> <li>• Хорошее знание русского языка;</li> <li>• Опыт устного или письменного перевода;</li> <li>• Опыт межкультурных коммуникаций;</li> <li>• Отличные коммуникативные навыки;</li> <li>• Высокий уровень общей эрудиции;</li> <li>• Быстрая реакция, адаптивность;</li> <li>• Усидчивость и умение работать с большими массивами информации</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление при взаимодействии с иностранными гражданами и потребности в переводных материалах</li> </ul>                            |
| Маркетинг и PR                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дизайнер;</li> <li>• SMM-менеджер;</li> <li>• Атташе маркетинговых партнеров;</li> <li>• Координатор промо-активностей;</li> <li>• Фандрайзер;</li> <li>• Контролер корректного использования бренда</li> </ul>               | Разработка логотипов, оригинал макетов брендированной продукции. SMM-движение. Поиск партнеров, достижение договоренностей. Взаимодействие с маркетинговыми партнерами, их встреча/проводы, сопровождение, решение оперативных вопросов. Помощь партнерам и спонсорам в осуществлении маркетинговых мероприятий. Организация промоактивностей, привлечение к ним участников, выдача призов. Контроль корректности использования бренда, отслеживание случаев паразитического маркетинга. Привлечение средств и ресурсов, сбор пожертвований | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внимательность, педантичность, пунктуальность;</li> <li>• Инициативность, активная жизненная позиция;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки, грамотная речь;</li> <li>• Чувство стиля;</li> <li>• Способность оперативно находить решение проблем;</li> <li>• Знание основ контент-маркетинга и рекламы;</li> <li>• Владение графическими редакторами;</li> <li>• Правовая грамотность</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все направления</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Медицинское обслуживание                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощник младшего и среднего медицинского персонала;</li> <li>• Ассистент медицинского пункта;</li> <li>• Ассистент мобильной медицинской бригады;</li> <li>• Контролер медицинских инцидентов;</li> <li>• Шаперон</li> </ul> | Помощь младшему и среднему медицинскому персоналу в палатах, перевязочных и процедурных кабинетах. Содействие врачу в сборе жалоб и анамнеза. Помощь в административно-организационной работе, оформлении документации. Помощь в медицинском и общем уходе за пациентами. Сопровождение больных на диагностические и лечебные процедуры.                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полное либо неоконченное медицинское образование;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Выдержанность и терпение;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Вежливость;</li> <li>• Умение ориентироваться на объекте или территории проведения мероприятия;</li> <li>• Соблюдение принципов медицинской этики;</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медицинское волонтерство;</li> <li>• Волонтерство ЧС;</li> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации и проведения мероприятий</li> </ul> |

|                           |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                                                                                                                                                      | <p>Транспортировка анализов, доставка стерильных инструментов и материалов. Участие в поддержании санитарно-гигиенических норм. Контроль закрепленного участка на мероприятии, отслеживание возникающих медицинских инцидентов, оценка ситуации и оперативный вызов медицинской бригады. Помощь в проведении допинг-проб, в том числе сопровождение и наблюдение за спортсменом по пути его следования в пункт допинг-контроля</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прохождение медицинского обследования, наличие действующей медицинской книжки при участии в выполнении медицинских вмешательств</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                  |
| Музейное дело             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент хранителя музейного фонда;</li> <li>• Помощник экскурсовода;</li> <li>• Смотритель зала;</li> <li>• Организатор интерактивных программ</li> </ul> | <p>Участие в работе с музейными коллекциями и экспонатами. Систематизация и учет объектов хранения. Помощь посетителям в навигации по экспозиции, ответы на интересующие их вопросы. Общий контроль поведения посетителей музея. Наблюдение за целостностью и неприкосновенностью музейных экспонатов. Подготовка и проведение интерактивных программ для посетителей. Проведение анкетирования и опросов</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осведомленность в вопросах сохранения культурного наследия;</li> <li>• Профессиональная компетентность и владение материалом;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Умение адаптировать материал под конкретную аудиторию;</li> <li>• Грамотная речь;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Педантичность;</li> <li>• Скрупулезность;</li> <li>• Хорошая долговременная и оперативная память;</li> <li>• Умение поддерживать дисциплину</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Культурное волонтерство</li> </ul>                                                                                                                                      |
| Общественная безопасность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Патрульный;</li> <li>• Дружинник;</li> <li>• Контролер;</li> <li>• Киберволонтер</li> </ul>                                                                 | <p>Помощь в обеспечении общественной безопасности и правопорядка. Патрулирование территорий. Контроль доступа. Профилактика правонарушений. Отслеживание противоправного контента</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владение базовыми юридическими знаниями в области общественной безопасности;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Эмоциональная стабильность;</li> <li>• Выносливость;</li> <li>• Готовность к работе на открытом воздухе в различных погодных условиях</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Волонтерство общественной безопасности;</li> <li>• Спортивное, патриотическое, культурное волонтерство в части обеспечения безопасности массовых мероприятий</li> </ul> |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Организация досуга / Эмоциональная поддержка и сопровождение | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аниматор;</li> <li>• Ведущий мастер-класса;</li> <li>• Ведущий мероприятия;</li> <li>• Разработчик игр и сценариев;</li> <li>• Вокалист;</li> <li>• Танцор;</li> <li>• Чтец;</li> <li>• Актер;</li> <li>• Артист оригинального жанра;</li> <li>• Декоратор;</li> <li>• Грамер;</li> <li>• Компаньон</li> </ul> | Подготовка и проведение концертов, спектаклей, игр, творческих занятий, показ творческих номеров. Обучение творческим техникам, изготовление декоративных изделий и поделок. Проведение спортивных состязаний и эстафет. Общение и беседы на интересные темы, в том числе по телефону. Сопровождение на прогулках. Ведение переписки                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отличные коммуникативные навыки;</li> <li>• Организаторские способности;</li> <li>• Владение творческими техниками, видами творческой деятельности;</li> <li>• Творческая одаренность;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Стабильность;</li> <li>• Психологическая устойчивость;</li> <li>• Добросовестность</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Социальное волонтерство;</li> <li>• Спортивное, культурное волонтерство в части организации тематических площадок для населения</li> </ul>                                      |
| Питание                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент службы питания;</li> <li>• Кухонный рабочий;</li> <li>• Технический персонал</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              | Помощь в организации бесперебойной работы точек питания. Контроль деятельности точек питания. Проверка талонов на бесплатное питание у тех, кому оно положено. Помощь в расстановке / раздаче блюд. Контроль, регулирование очередей. Помощь поварам в приготовлении блюд. Подготовка ингредиентов для изготавливаемых блюд. Уборка со столов                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие заболеваний, действующая медицинская книжка;</li> <li>• Приветливость;</li> <li>• Гостеприимность;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Организаторские способности;</li> <li>• Приветствуется наличие профессионального образования</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации питания волонтеров</li> </ul> |
| Поисково-спасательная деятельность                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор горячей линии;</li> <li>• Инфорг;</li> <li>• Поисковик</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     | Прием и обработка заявок на поиск, уточнение подробностей. Запрос информации в скорой помощи, бюро регистрации несчастных случаев и больницах на предмет поступления туда пропавшего человека. Создание ориентировок, размещение их в социальных сетях, распечатка, расклейка. Осуществление контактов с родственниками и полицией. Отработка свидетельств. Заказ карт, поиск оборудования. Логистика. Поиск на местности | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выносливость;</li> <li>• Отсутствие ограничений по здоровью;</li> <li>• Ориентирование, навыки чтения карт;</li> <li>• Умение работать с рациями, навигатором;</li> <li>• Знание фонетического алфавита;</li> <li>• Знакомство с категориями пропавших, возрастными и психологическими особенностями и спецификой поиска;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Умение проводить опросы и получать необходимую информацию;</li> <li>• Психологическая устойчивость;</li> <li>• Навыки эксплуатации поискового и спасательного оборудования, инструментов, приспособлений, приборов</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Волонтерство общественной безопасности</li> </ul>                                                                                                                               |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прибытия и отъезды                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Встречающий;</li> <li>• Регистратор;</li> <li>• Сопровождающий.</li> </ul>                                                                                                                                      | <p>Встречи и проводы участников, гостей и партнеров в аэропорту, на железнодорожных вокзалах и автобусных станциях, других объектах транспортной инфраструктуры. Оказание радушного приема. Регистрация прибытия и координация посадки гостей в предусмотренный для них транспорт для дальнейшей отправки по маршрутам следования. Учет прибывших / убоывших. Сопровождение прибывших гостей до мест размещения. Решение оперативных вопросов. Работа на информационных стойках в зонах прибытия, предоставление информации о программе мероприятия, маршрутах и расписании движения транспорта, прочей информации по запросу</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветливость;</li> <li>• Гостеприимность;</li> <li>• Выносливость;</li> <li>• Готовность к работе на улице;</li> <li>• Готовность к графику за пределами стандартного времени начала и окончания смены;</li> <li>• Пунктуальность и педантичность;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Хорошее знание местности;</li> <li>• Умение различать марки транспортных средств</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части встречи / проводов иногородних участников / гостей / партнеров</li> </ul> |
| Просветительская деятельность и обучение | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведущий мастер-класса, просветительской акции;</li> <li>• Преподаватель студии, кружка;</li> <li>• Репетитор;</li> <li>• Тренер;</li> <li>• Инструктор;</li> <li>• Эксперт;</li> <li>• Популяризатор</li> </ul> | <p>Проведение просветительских и обучающих занятий по различным предметам, темам, направлениям. Организация творческих, физкультурных, спортивных, научных, прикладных, социально-педагогических, технических мастер-классов, кружков и студий. Ведение образовательных тренингов. Помощь в освоении учебных программ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Профильное образование или релевантный опыт работы;</li> <li>• Профессиональная компетентность;</li> <li>• Владение основами педагогической деятельности;</li> <li>• Отличные коммуникативные навыки;</li> <li>• Навыки публичных выступлений;</li> <li>• Организаторские способности;</li> <li>• Терпение</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все направления</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| Протокол                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент службы протокола;</li> <li>• Атташе официальной делегации</li> </ul>                                                                                                                                  | <p>Участие в организации сервисов для высокопоставленных лиц, VIP- и VVIP-персон. Участие в обеспечении контроля доступа в VIP-зоны. Встреча и сопровождение высокопоставленных гостей. Работа на приветственных стойках. Предоставление информационных материалов, выдача сувенирной продукции, приглашений и других средств доступа.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доброжелательность, клиентоориентированность;</li> <li>• Навыки делового этикета;</li> <li>• Опыт работы с vip-гостями как преимущество;</li> <li>• Опрятность, презентабельная внешность;</li> <li>• Хорошее знание местности;</li> <li>• Высокая эрудиция;</li> <li>• Активная жизненная позиция</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации и проведения мероприятий</li> </ul>                           |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                    | Работа на официальных приемах. Встреча / проводы делегаций, отдельных категорий участников, организация трансферов, помощь в размещении. Выполнение поручений, оперативная помощь в решении возникающих организационных вопросов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                     |
| Профилактика и ликвидация чрезвычайных ситуаций           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организатор профилактических акций;</li> <li>• Спасатель;</li> <li>• Добровольный пожарный</li> </ul>                                                                     | Информирование о правилах безопасного поведения. Участие в проведении мероприятий по снижению риска возникновения ЧС. Обучение действиям в чрезвычайных ситуациях. Участие в устранении последствий возникновения чрезвычайных ситуаций, аварийно-спасательных и других неотложных работах. Выполнение поисково-спасательных работ. Профилактика пожаров. Обучение правилам противопожарной безопасности. Патрулирование территорий в пожароопасные периоды. Дежурство в составе расчета. Участие в тушении пожаров                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прохождение специализированного обучения;</li> <li>• Прохождение обязательных предварительных, периодических и внеочередных медицинских осмотров;</li> <li>• Прохождение инструктажа и проверки знаний правил охраны труда и техники безопасности;</li> <li>• Возраст не моложе 18 лет;</li> <li>• Хорошая физическая подготовка;</li> <li>• Выносливость;</li> <li>• Психологическая устойчивость;</li> <li>• Навыки эксплуатации аварийно-спасательного оборудования, инструментов, приспособлений, приборов</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Волонтерство в ЧС</li> </ul>                                                                                               |
| Профилактика негативных проявлений и здоровый образ жизни | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организатор профилактических акций;</li> <li>• Ведущий тренингов и просветительских мероприятий;</li> <li>• Ассистент служб профилактики негативных проявлений</li> </ul> | Профилактика алкоголизма, наркомании, табакокурения, употребления ПАВ, ВИЧ/СПИД, инфекций, передающихся половым путем, раннего начала половой жизни и ранней беременности, экстремизма, буллинга, агрессии. Проведение профилактических тренингов, тренингов на понимание и преодоление зависимости. Организация профилактических бесед, квестов, игр. Взаимодействие с комиссией по делам несовершеннолетних, МВД, специальными службами, реабилитационными центрами. Проведение уроков интернет-безопасности, здорового образа жизни, правильного питания и др. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владение базовыми юридическими знаниями в области незаконного оборота наркотических средств и ПАВ;</li> <li>• Знания в области ВИЧ/спида;</li> <li>• Понимание признаков наркотической зависимости и методов ее определения;</li> <li>• Навыки проведения профилактических тренингов и мероприятий;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки, навыки публичных выступлений;</li> <li>• Эмпатия;</li> <li>• Соблюдение медицинской и психологической этики</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медицинское волонтерство;</li> <li>• Социальное волонтерство;</li> <li>• Волонтерство общественной безопасности</li> </ul> |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Работа со зрителями (посетителями) / навигация | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Координатор движения людских потоков;</li> <li>• Ассистент информационной стойки;</li> <li>• Ассистент стойки бюро находок;</li> <li>• Аниматор</li> </ul>                                                | Навигация и управление потоками зрителей / посетителей. Эмоциональная поддержка зрителей / посетителей, создание атмосферы гостеприимства. Оказание помощи в поиске локаций, санитарных комнат, медицинских пунктов, торговых точек, других важных/востребованных элементов инфраструктуры объекта. Информирование зрителей / посетителей о правилах поведения на объекте. Работа на информационных стойках. Работа в бюро находок. Организация активностей и дополнительных развлекательных зон                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветливость;</li> <li>• Гостеприимность;</li> <li>• Желание помочь;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Умение ориентироваться на объекте / территории;</li> <li>• Опыт работы аниматором</li> </ul>                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации и проведения мероприятий</li> </ul> |
| Работа со СМИ / Информационное сопровождение   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент пресс-службы;</li> <li>• Фотограф;</li> <li>• Видеооператор;</li> <li>• Координатор сми;</li> <li>• Копирайтер;</li> <li>• Автор информационных материалов;</li> <li>• Корреспондент</li> </ul> | Фотосъемка, обработка фото, формирование фото-банка мероприятия, создание фотосессий для организаций, физических лиц и животных. Видеосъемка/монтаж видео- и аудиороликов. Подготовка текстового контента по мероприятию: интервью с организаторами и участниками, опросы, тексты постов. Поиск героев для съемок и материалов. Ведение аккаунтов в социальных сетях. Помощь в организации работы пресс-центров, координация графика и содействие в подготовке пресс-конференций. Распространение среди представителей СМИ пресс-релизов, программ мероприятия, других информационных материалов. Сопровождение представителей СМИ на объекте. Работа на информационных стойках в пресс-центрах | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Профильное образование или опыт работы в журналистике, обеспечении работы СМИ, сфере коммуникаций;</li> <li>• Базовые знания в сфере медиа и коммуникаций;</li> <li>• Уверенное пользование ПК и оргтехникой;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Навыки фото-видеосъемки, копирайтинга;</li> <li>• Грамотная устная и письменная речь</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медиаволонтерство;</li> <li>• Все направления в части информационного продвижения и взаимодействия со СМИ</li> </ul>                                                                                                          |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Размещение                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент службы размещения;</li> <li>• Командант волонтерского кампуса</li> </ul>                                                                                      | Участие в расселении клиентских групп. Создание комфортных условий проживания. Встреча гостей в средствах массового размещения или кампусах. Контроль за порядком и соблюдением правил проживания. Урегулирование конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции. Сверка данных заселения и списка прибывших. Копирование и оформление документов                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доброжелательность;</li> <li>• Гостеприимность;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Аккуратность, внимательность;</li> <li>• Организаторские способности;</li> <li>• Высокая работоспособность, умение брать ответственность на себя;</li> <li>• Быстрая скорость реагирования, активность;</li> <li>• Навыки управления конфликтами</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации проживания волонтеров</li> </ul> |
| Сохранение культурного наследия        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент реставратора;</li> <li>• Подсобный рабочий;</li> <li>• Участник мониторинга объектов культурного наследия;</li> <li>• Оператор фото-видео-фиксации</li> </ul> | Ремонтные работы, проводимые в целях поддержания в эксплуатационном состоянии объекта культурного наследия и не изменяющие его особенности, составляющих предмет охраны объекта культурного наследия. Работы по приспособлению объекта культурного наследия для современного использования, в том числе работы по приспособлению инженерных систем и оборудования, за исключением реставрации представляющих собой историко-культурную ценность элементов объекта культурного наследия. Мониторинг состояния объектов культурного наследия | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осведомленность в вопросах сохранения культурного наследия и технологиях проведения реставрационных работ;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Педантичность;</li> <li>• Скрупулезность;</li> <li>• Навыки проведения ремонтно-реставрационных работ;</li> <li>• Выносливость;</li> <li>• Готовность приспосабливаться к природным и погодным условиям</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Культурное волонтерство</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| Социальная и психологическая поддержка | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Психолог;</li> <li>• Специалист телефона доверия;</li> <li>• Социальный педагог</li> </ul>                                                                              | Плановая и экстренная психологическая помощь. Работа на горячей линии. Психологическое сопровождение. Профессиональное ориентирование. Помощь в выборе стратегии развития. Участие в реабилитации, социализации и социальной адаптации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Психологическое образование, знания в области педагогики и психологии;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Альтруизм;</li> <li>• Эмоциональная стабильность;</li> <li>• Эмпатия;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Соблюдение психологической этики</li> </ul>                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Социальное волонтерство;</li> <li>• Медицинское волонтерство;</li> <li>• Волонтерство ЧС</li> </ul>                                                                                |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социально-бытовое обслуживание | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощник по хозяйству;</li> <li>• Курьер;</li> <li>• Догситтер;</li> <li>• Сопровождающий.</li> </ul>                                                                                                                                                                             | <p>Помощь в уборке помещений и придомовой территории. Мелкий ремонт. Кормление и выгул домашних животных. Приобретение и доставка продуктов и лекарств. Сопровождение при посещении государственных учреждений и больниц. Помощь в оплате услуг и расходов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Стабильность;</li> <li>• Альтруизм;</li> <li>• Психологическая устойчивость</li> </ul>                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Социальное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство в части помощи ветеранам Великой Отечественной войны, детям войны</li> </ul>             |
| Спорт                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощник судьи;</li> <li>• Организатор спортивных состязаний;</li> <li>• Атташе спортивной команды</li> </ul>                                                                                                                                                                     | <p>Подготовка зоны проведения соревнований к спортивным соревнованиям и ее обслуживание во время проведения соревнований. Административная поддержка, подготовка результатов и протоколов. Работа со спортсменами, обеспечение их необходимой информацией. Контроль предоставления сервисов спортсменам, сопровождение спортсменов и членов команд. Помощь судьям. Обеспечение спортсменов необходимым инвентарем, проверка и маркировка инвентаря, фиксирование результатов, ведение статистики. Контроль соблюдения правил и безопасности</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знание правил вида спорта;</li> <li>• Умение оперативно реагировать на внештатные ситуации;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Педантичность;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки</li> </ul>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное, культурное волонтерство, патриотическое волонтерство в части проведения спортивных состязаний</li> </ul> |
| Технологии                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-специалист;</li> <li>• Разработчик и модератор сайтов;</li> <li>• Администратор сообществ в социальных сетях;</li> <li>• Администратор баз данных;</li> <li>• Системный администратор;</li> <li>• Оператор технической поддержки;</li> <li>• Технический специалист</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Техническая поддержка пользователей, обслуживание компьютерной техники и периферии, настройка подключений к интернету, заправка принтеров. Контроль работоспособности сетей и оборудования. Администрирование сайтов и сообществ в социальных сетях. Проектирование, реализация и сопровождение баз данных. Помощь в проверке функциональности и распределении приемопередающих устройств (телефонов, раций), громкоговорителей.</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Профессиональная компетентность;</li> <li>• Профильное образование или опыт работы;</li> <li>• Усидчивость;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Терпение;</li> <li>• Навыки управления конфликтами;</li> <li>• Навыки эффективной коммуникации с различными категориями людей</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все направления</li> </ul>                                                                                                                               |

|                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Транспорт              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ассистент транспортной службы;</li> <li>• Диспетчер;</li> <li>• Координатор посадки / высадки;</li> <li>• Координатор парковки;</li> <li>• Автоволонтер</li> </ul> | <p>Распределение потоков людей по направлениям следования транспорта. Сбор отъезжающих, учет загрузки транспортных средств и регулирование очередей. Оказание помощи отдельным клиентским группам и категориям граждан при посадке в транспорт, в том числе с погрузкой/выгрузкой багажа. Информирование о маршрутах следования транспорта и времени его отправления. Помощь менеджерам парковок в организации деятельности водителей, сопровождение процессов маневрирования транспортных средств на объектах, распределение транспорта по клиентским зонам парковки. Сопровождение транспорта. Помощь в доставке людей и грузов</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветливость;</li> <li>• Выносливость;</li> <li>• Готовность работать на улице;</li> <li>• Пунктуальность и педантичность;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Знание города и его транспортной системы;</li> <li>• Умение различать марки транспортных средств</li> </ul>                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все направления</li> </ul> |
| Управление волонтерами | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Координатор волонтеров;</li> <li>• Волонтер штаба;</li> <li>• Супервайзер;</li> <li>• Организатор мотивационных программ</li> </ul>                                | <p>Координация волонтеров на объекте, мероприятии, в проекте. Контроль выхода на позиции, оперативный поиск замен. Участие в отборе и обучении волонтеров. Реализация мотивационных мероприятий, проектов и программ. Участие в распределении сервисов и ресурсов. Психологическая и организационная поддержка волонтеров</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокая работоспособность;</li> <li>• Организаторские навыки;</li> <li>• Опыт разработки сценариев, игр, ведения мероприятий;</li> <li>• Опыт управления волонтерами или работы с персоналом;</li> <li>• Умение вдохновлять и мотивировать людей;</li> <li>• Высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• Навык публичных выступлений;</li> <li>• Усидчивость, внимательность, педантичность;</li> <li>• Приветливость;</li> <li>• Терпение</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все направления</li> </ul> |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Церемонии / культурные события</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статист;</li> <li>• Участник наградной группы;</li> <li>• Артист;</li> <li>• Помощник реквизитора;</li> <li>• Помощник декоратора;</li> <li>• Помощник режиссера, режиссер;</li> <li>• Флагоносец;</li> <li>• Координатор групп участников</li> </ul> | <p>Участие в постановке творческих номеров различных направлений и жанров, организация репетиций и выступлений. Создание причесок, музыки, декораций, костюмов. Участие в театрализованных постановках и массовых перестроениях. Помощь за кулисами, контроль очередности выхода артистов и официальных лиц. Работа с реквизитом, помощь в фасовке и раскладке пакетов, раскладка наградной продукции. Вынос разносов с цветами, грамотами, медалями и др. Вынос флагов, знамен, табличек. Работа с микрофонами</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Терпение;</li> <li>• Выносливость;</li> <li>• Внимательность;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Педантичность;</li> <li>• Творческий талант;</li> <li>• Умение видеть прекрасное</li> </ul>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спортивное волонтерство;</li> <li>• Событийное волонтерство;</li> <li>• Культурное волонтерство;</li> <li>• Патриотическое волонтерство;</li> <li>• Любое направление в части организации и проведения мероприятий</li> </ul>                                                    |
| <p>Экологическая деятельность и благоустройство</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Озеленитель;</li> <li>• Садовник;</li> <li>• Подсобный рабочий;</li> <li>• Экспедитор;</li> <li>• Экопатрульный;</li> <li>• Маляр;</li> <li>• Столяр</li> </ul>                                                                                       | <p>Мониторинг экологической ситуации. Уборка мусора. Высадка зеленых насаждений. Расчистка бурелома и сухостоя. Покраска малых форм. Благоустройство памятников, памятных мест, территории объектов культурного наследия и общественных пространств. Обустройство дворовых территорий. Раздельный сбор отходов</p>                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Базовое умение обращаться с шанцевым, малярным и столярным инструментом;</li> <li>• Аккуратность;</li> <li>• Физическая выносливость;</li> <li>• Осведомленность в вопросах экологии и вторичного использования ресурсов;</li> <li>• Осведомленность в вопросах охраны историко-культурных памятников</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экологическое волонтерство;</li> <li>• Волонтерство развития территорий;</li> <li>• Патриотическое волонтерство в части ухода за памятниками и памятными местами;</li> <li>• Культурное волонтерство в части благоустройства территории объектов культурного наследия</li> </ul> |

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

### 2.3 ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ

После того, как организатор волонтеров сформулировал, чем в его проекте / организации будут заниматься добровольцы, настает черед их привлечения. Чтобы не возникло избытка или недостатка в волонтерах, организатору добровольцев следует рассчитать точную потребность в них. Такой расчет выполняется с учетом объема задач, норм выработки, режима труда и отдыха и должен учитывать сменность волонтеров, а также предусматривать необходимый кадровый резерв на случай непредвиденных отказов и невыходов на позицию.

В зависимости от специфики деятельности, критичности отсутствия волонтеров и подвижности их смен или времени занятости, резерв может составлять от 1-2 до 100 и более процентов общего числа добровольцев либо вовсе отсутствовать в связи с экстренным характером выполняемых работ и отсутствием структурированных позиций. При этом чрезвычайно важно соблюсти баланс между желанием набрать большой резерв и тем самым обезопасить себя от возможного отсутствия волонтеров и угрозой их вынужденного безделья, вызванного нехваткой рабочих задач и выступающего одним из самых серьезных демотивирующих факторов.

Разные формы добровольческого участия характеризуются различными расписаниями добровольческой активности: это может быть, как ежедневная, так и эпизодическая и даже ситуативная занятость. Практика показывает, что постоянные добровольцы гораздо менее склонны к необоснованным неявкам на рабочее место, чем временные, что объясняется более прочными командными связями с организаторами волонтеров. Вероятность невыходов повышается при плотном и директивном графике работы волонтеров, напротив, если доброволец имеет возможность сам определять режим своей включенности в волонтерский проект или деятельность добровольческой организации, риск его внезапного отсутствия значительно снижается. На планирование резерва также влияют требования к компетенциям волонтера. Если доброволец должен обладать уникальными умениями и навыками, ему требуется более ощутимое число дублеров, так как в случае невыхода поиск замены потребует серьезных трудозатрат. Например, необходимость найти в сжатые сроки переводчика с японского или квалифицированного резчика по дереву может превратиться в нетривиальную задачу.

После определения потребности в волонтерах по каждой из функций, организатору

#### В ТЕМУ:

*«Нам подходит человек, который сам этого хочет. Никакие другие компетенции не нужны. Только личное осознанное желание помочь».*  
Белановский Юрий, руководитель Добровольческого движения «Даниловцы»

добровольцев нужно составить максимально развернутое описание всех волонтерских вакансий, изложив в нем суть возлагаемых на волонтера обязанностей, требования к компетенциям и подготовке волонтеров, условия осуществления добровольческой деятельности, период занятости, график работы, предоставляемые сервисы. Указанные «паспорта» рабочих мест волонтера послужат целенаправленному и эффективному привлечению добровольцев и лягут в основу объявлений о наборе.

Следующим этапом привлечения становится распространение информации о наборе волонтеров или так называемая коммуникационная кампания. Ее цель — донести до потенциальных добровольцев пути и условия включения в добровольческий проект либо деятельность добровольческой организации, а также вызвать у них интерес и стремление к такому включению. В рекламном объявлении сжато, но понятно следует отразить:

- информацию о предлагаемой добровольческой деятельности, в том числе ее содержание, сроки и режим осуществления, предоставляемые сервисы;
- основные требования к волонтерам (включая половозрастные, территориальные, образовательные и другие запросы);
- порядок подачи заявок и процедуры отбора;
- мотивацию, которая актуальна для волонтеров.

Коммуникационная кампания может характеризоваться различным масштабом и степенью локализованности на конкретной целевой аудитории и представлять собой как глобальный комплекс информационно-просветительских, представительских, рекламных мероприятий и действий с широким охватом разнообразных социальных и половозрастных групп, так и точечное взаимодействие с определенной категорией населения, например, презентацию волонтерской программы в выбранном вузе на одном из факультетов. Размах коммуникационной кампании определяется потребностью в волонтерах: очевидно, что для привлечения многотысячной армии добровольных помощников требуется, чтобы о наборе волонтеров узнала более обширная аудитория, чем, когда организатор добровольцев нуждается в десяти помощниках. Поэтому предварительно следует оценить, какое количество заявок на участие необходимо получить, чтобы скомплектовать требуемую команду волонтеров с учетом резерва и результатов отбора, так как получение значительного числа лишних заявок чревато существенными трудозатратами на их обработку. При этом оставлять полученные заявки без внимания категорически не рекомендуется, в связи с тем, что такое игнорирование ведет к потере мотивации волонтеров к сотрудничеству с данной волонтерской инициативой и даже в целом к участию в волонтерской деятельности.

Коммуникационная кампания в зависимости от масштаба волонтерской программы может начинаться задолго до открытия регистрации потенциальных волонтеров либо стартовать с ней одновременно. При наборе менее 500 добровольцев рациональней синхронизировать время старта коммуникационной кампании и набора волонтеров. Вместе с тем, важно осознавать, что процесс привлечения волонтеров не свершится одномоментно и потребует времени, длительность которого будет зависеть от многих факторов: количества набираемых волонтеров, общественного интереса

к волонтерской программе, престижа и спроса на волонтерские вакансии, удобства графика работы волонтеров, предоставляемых сервисов и иных параметров. При этом слишком поздние сроки начала регистрации волонтеров угрожают недобором, слишком ранние — потерей интереса из-за невозможности планировать свою деятельность на длительный период, появлением новых актуальных предложений. В среднем, набор команды волонтеров до 100 человек на временную / проектную занятость занимает порядка 7 дней, до 1 000 человек — около полугода, свыше 1 000 добровольцев — от 1 года. Привлечение постоянных волонтеров представляет собой более индивидуализированный процесс в связи с тем, что не предполагает одновременного массового выхода на позиции и характеризуется более гибкими рамками занятости. Однако в любом случае не стоит отодвигать поиск волонтеров на самый последний момент и следует закладывать на него минимально 1-2-недельный промежуток при условии высокой интенсивности коммуникации по этому вопросу.

В современной реальности наиболее эффективным и востребованным инструментом привлечения волонтеров выступают онлайн-ресурсы, на которых публикуются волонтерские вакансии и производится прием заявок на участие в добровольческой деятельности. Таким механизмом могут служить собственные сайты добровольческих организаций и проектов, специализированные муниципальные, региональные и федеральные ресурсы, группы в социальных сетях, внутрикорпоративные и тематические чаты, рассылки с указанием на веб-документ для регистрации.

Как правило, заявка на участие представляет собой анкету, которая может иметь различную степень детализации: от указания фамилии, имени, отчества, даты рождения и контактов до объемного перечня информации, включая сведения об образовании, месте работы, ближайших родственниках, опыте волонтерской деятельности, владении иностранными языками и прочих данных. Некоторые организаторы запрашивают вместе с заявкой мотивационное эссе. Анкете предшествует преамбула, в которой изложена суть предлагаемой волонтерской деятельности и ее подробности. Разрабатывая форму анкеты, организатор волонтеров должен учитывать два встречных фактора: обширный опросный лист позволит получить максимум информации о потенциальном добровольце, но может оттолкнуть кандидатов своим объемом. Развернутые анкеты целесообразно будет использовать при повышенном спросе на волонтерские вакансии и необходимости подбора кандидатов с определенными качествами и компетенциями, тогда как при ориентации на включение в добровольческую деятельность всех желающих разумнее ограничиться небольшим объемом первичных данных.

В России для удобства добровольческого сообщества создана единая информационная система в области добровольческого движения — платформа ДОБРО. РФ деятельность которой предусматривается ст. 17.5. «Единая информационная система в сфере развития добровольчества (волонтерства)» Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» и Постановлением Правительства РФ от 17 августа 2019 г. № 1067 «О единой информационной

#### В ТЕМУ:

*«Самая главная мотивация — это видеть реальные изменения в головах людей».*  
Кузнецова Евгения, генеральный директор, сооснователь компании You Social

системе в сфере развития добровольчества (волонтерства)». Платформа ДОБРО.РФ включает целую экосистему сервисов и обладает разнообразным функционалом, в том числе предоставляет собой беспрецедентную по масштабам площадку для взаимодействия организаторов волонтеров с потенциальными добровольцами. Зарегистрировавшись на указанном ресурсе, любой организатор волонтеров сможет предложить свои вакансии более 3 млн добровольцев по всей стране, а также с помощью системы фильтров настроить целевое оповещение кандидатов.

Следует отметить, что электронными ресурсами для привлечения волонтеров пользуются далеко не все организаторы добровольческой деятельности, и они удобны далеко не всем потенциальным волонтерам. Многие волонтерские инициативы набирают добровольцев среди знакомых и близких персонала, уже вовлеченного в проект, пользуясь методом «сарафанного радио», опираются в этом вопросе на устоявшихся партнеров, распространяют информацию через специализированные учреждения, работающие с их целевой аудиторией, наглядную агитацию (стенды), раздачу брошюр и информационных листов среди участников публичных мероприятий, принимают заявки письменно, по электронной почте и телефону. Кроме того, в волонтерские инициативы, обладающие повышенной социальной значимостью и связанные с острой проблемой, такие как помощь пострадавшим в стихийных бедствиях или катастрофах, поиск пропавших детей, люди включаются самостоятельно по собственной инициативе.

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

## 2.4 ОТБОР ВОЛОНТЕРОВ

Отбор волонтеров позволяет организатору добровольцев убедиться в соответствии личных качеств, компетенций и планов кандидатов возлагаемым на них задачам, а также обеспечить наиболее эффективную реализацию потенциала волонтеров в интересах добровольческой деятельности. При отборе добровольцев целесообразно руководствоваться следующими принципами:

- отказом от дискриминации;
- ориентацией на сильные, а не на слабые стороны человека;
- поиском не идеальных, а подходящих кандидатов.

Эффективный отбор необходимо базировать на подробном компетентностном профиле волонтера, который должен содержать перечень искомых в кандидате характеристик, а также индикаторы их наличия, сформулированные применительно к конкретной функции и позиции. Так, для волонтера функции «Аккредитация» стрессоустойчивость будет проявляться в способности выполнять однообразную работу на длительной основе и умении сохранять спокойствие при взаимодействии

с раздраженными людьми, а для добровольца-поисковика та же компетенция будет сигнализировать о сохранении работоспособности и эмоциональной стабильности в условиях крайней усталости, неблагоприятной погодной обстановки, значительного психологического напряжения. Чем более четко будут изложены индикаторы компетенций, тем проще будет оценить наличие каждой из них у претендента. Вместе с тем, важно помнить, что профиль волонтера не должен быть чрезмерно перегружен и обязан включать только действительно необходимые для успешного выполнения возложенных функций качества, умения и навыки, так как наличие избыточных требований может осложнить заполнение волонтерских вакансий и впоследствии разочаровать волонтеров отсутствием возможности практиковать оговоренные компетенции. К примеру, не стоит требовать от человека, выгуливающего собак, диплом ветеринара.

В ходе отбора организатор должен составить точное и полное представление о кандидате в волонтеры и сопоставить его с компетентностным профилем добровольца на предмет соответствия требованиям. Организатор добровольческой деятельности самостоятельно определяет методику отбора кандидатов, но ему следует учитывать, что отборочные процедуры должны обеспечивать возможность уверенной оценки важных для профиля волонтера качеств и компетенций. Например, прочтение мотивационного эссе с большей вероятностью не позволит сделать выводы о степени агрессивности потенциального волонтера.

Наиболее распространенными отборочными процедурами в добровольческом движении выступают рассмотрение заявок, тестирование, собеседование / интервью. Реже используются групповые активности, сопровождаемая стажировка на рабочем месте, испытательный срок. При необходимости перечисленные операции дополняются специальными проверками сведений о кандидатах.

В соответствии с принятыми политиками и запланированным ходом реализации волонтерской программы организатор добровольческой деятельности или добровольческая организация могут использовать отборочные процедуры отдельно, в комплексе или на свое усмотрение не применять их вовсе.

Как правило, первичным этапом отбора служит рассмотрение поданных заявок. В зависимости от степени развернутости, заполненные кандидатами анкеты способны дать представление о внимательности, аккуратности, исполнительности человека, а также предоставить о нем множество других запрошенных сведений, включая анкетные данные, информацию об опыте и квалификации, мотивах включения в волонтерские практики. На этой ступени могут быть отсеяны кандидаты, не подходящие по формальным признакам (пол, возраст, регион проживания и др.), некорректно или не полностью заполнившие заявку, использовавшие сниженную или обценную лексику, допустившие значительное количество ошибок, проявившие другие качества, несоответствующие ожиданиям организаторов добровольческой деятельности.

Довольно часто, особенно в событийном, спортивном волонтерстве, при оценке кандидатов применяется тестирование с использованием как готовых, находящихся в открытом доступе методик, так и уникальных, разработанных компетентными

специалистами под интересы конкретного заказчика. С помощью тестов можно оценить индивидуальные склонности, ценностные установки, темперамент, общие способности, деловые качества и навыки, конкретные знания и умения, а также выявить негативные или деструктивные особенности личности.

Тестирование, особенно в онлайн-формате, позволяет при низких организационных затратах получить большой объем информации о кандидатах, на основе которой удобно принимать решение о дальнейшем продвижении претендента или отказе от сотрудничества с ним. Однако следует понимать, что такой метод диагностики волонтеров по ряду причин не всегда дает объективную картину качеств и компетенций кандидата. Факторами неопределенности становятся недостаточная надежность, недостаточная валидность тестов, размытые формулировки вопросов. Сверх того, на результаты онлайн-тестирования может повлиять помощь посторонних лиц, сбой в работе программ и оборудования, проблемы с интернет-подключением и другие факторы, а у некоторых кандидатов может не существовать технической возможности прохождения тестирования в интернете. Таким образом, применение тестов в качестве единственной отборочной процедуры не обеспечивает адекватную оценку кандидатов.

Одной из самых надежных и информативных отборочных процедур выступает собеседование / интервью. Собеседование нацелено на установление опыта, навыков и интереса кандидата в волонтеры к предлагаемой добровольческой деятельности, при этом в процессе беседы не только организатор волонтеров получает информацию о претенденте, но и сам потенциальный доброволец имеет возможность узнать больше об условиях и специфике предстоящей работы. Организатору волонтеров следует учитывать, что интервью помимо процедуры отбора служит и элементом мотивации, так как выступает для волонтера первым личным контактом с добровольческой организацией либо организатором волонтерской деятельности.

Собеседование может представлять собой диалог различной степени формализованности и разнообразного содержания. Выделяют следующие типы интервью.

Биографическое (поведенческое) интервью. Задача такого интервью — выяснение прошлого опыта кандидата с целью прогнозирования его возможностей и способностей. Интервью данного вида не дает возможности оценить ситуацию и мотивацию соискателя на текущий момент.

Ситуационное интервью. Кандидату предлагается решить несколько практических ситуаций (гипотетических или реальных проблем). Такой метод позволяет выявить общие и аналитические способности соискателя, используемые им подходы к решению нестандартных проблем и умение выходить из трудных ситуаций.

Структурированное интервью. Целью этого вида интервью является выявление профессиональных и личностных качеств кандидата по заранее разработанному списку вопросов. Структурированное интервью наиболее распространено. Оно может сочетать в себе элементы всех других видов интервью.

Интервью по компетенциям. Его целью является определение уровня соответствия кандидата ключевым компетенциям, которые необходимы для работы в данной

организации и на данной позиции<sup>75</sup>.

Большой плюс собеседования в том, что оно не просто предоставляет информацию о кандидате, но и дает возможность живого взаимодействия с ним, наблюдения за его реакциями, в том числе за используемыми невербальными средствами общения.

Собеседования в добровольческих организациях / проектах, как правило, проводят специально обученные интервьюеры, координаторы волонтерских команд, которым предстоит работать с этим кандидатом в волонтеры, или руководители добровольческих инициатив либо последовательно несколько из перечисленных фигур. Существуют различные стратегии организации собеседований. Так, при массовом наборе волонтеров используют поточную систему, в рамках которой несколько интервьюеров параллельно (иногда даже в одном помещении) ведут собеседования с кандидатами. В данном случае важно, чтобы все интервьюеры опирались в своей деятельности на единые подходы и стандарты. При точечном заполнении вакансий все собеседования может проводить один и тот же человек, но в любом случае интервьюер должен стараться быть максимально отстраненным и объективным. Интервью могут быть очными и дистанционными, проводимыми с помощью skype, видеозвонков в мессенджерах и других современных технологий. Собеседования бывают плановыми, когда кандидат выбирает или ему назначают определенное время интервью, и спонтанными, когда любой из претендентов может в определенное время прийти в добровольческую организацию для прохождения указанной отборочной процедуры, не бронируя заранее возможность участия в ней. Учитывая перечисленные параметры, каждый организатор добровольческой деятельности может сформировать свой подход к организации процесса интервьюирования. Вместе с тем, эффективность собеседования как отборочной процедуры напрямую зависит от проработанности и подготовленности, в связи с чем необходимо предусмотреть предварительное обучение ответственных лиц выбранной методике проведения интервью.

Следующий способ оценки кандидатов заключается в наблюдении за соискателем в ходе участия в различных групповых активностях: деловых играх и упражнениях, симуляциях, решении кейсов, дискуссиях. Такой метод дает возможность увидеть потенциального волонтера в процессе взаимодействия с другими людьми, составить представление об его интеллектуальных возможностях, деловых, лидерских и коммуникационных качествах, организаторских навыках, умении работать в команде. При проведении групповых активностей также важно установить четкие и единообразные критерии оценки компетенций кандидатов в волонтеры. Групповые активности, если они организуются исключительно в качестве отборочной процедуры

и не несут на себе иной содержательной нагрузки, становятся довольно трудоемкой

75 Великанов, В.В. Собеседование как метод отбора персонала / В.В. Великанов, М.Г. Золотарева. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2017. — № 10 (144). — С. 207–209. — URL: <https://moluch.ru/archive/144/40497/> (дата обращения: 17.08.2020).

#### В ТЕМУ:

*«Отбор волонтеров не осуществляем, стараемся развить необходимые компетенции абсолютно у всех желающих и равнодушных».*

Кармазина Наталья, к.и.н., доцент, начальник управления развития образования КФУ им. В.И. Вернадского, председатель совета Крымского республиканского отделения ВООПИиК

операцией и не всегда оправдывают себя с точки зрения соотношения вложенных усилий и полученного результата. Однако когда такие активности уже запланированы в основной деятельности, будет не лишним использовать их и в качестве способа оценки кандидатов в волонтеры. Групповые активности можно как совмещать с другими отборочными процедурами, так и использовать в качестве единственного метода.

Многие организаторы добровольческой деятельности не используют структурированных отборочных процедур, а стараются подобрать для каждого желающего подходящий ему вид деятельности. В этом случае часто применяют сопровождаемую стажировку на рабочем месте, которая одновременно становится своеобразным способом отбора и методом обучения. В ходе такой стажировки волонтер выходит на позицию под руководством своего будущего координатора или менеджера, и обе стороны пытаются понять, насколько комфортно им будет в процессе и насколько эффективным может оказаться предполагаемое сотрудничество. Более расширенным вариантом указанной тактики является испытательный срок.

Некоторые волонтерские вакансии требуют проведения специфических проверок кандидатов. Например, при привлечении волонтеров к организации мероприятий с участием высокопоставленных лиц или массовых мероприятиях имиджевого характера, их благонадежность удостоверяют специальные службы. Медицинские волонтеры, допущенные к выполнению медицинских манипуляций, должны пройти обследование состояния здоровья. Такие проверки служат дополнительными отборочными процедурами, строго отсеивающими кандидатов, несоответствующих требованиям безопасности.

При привлечении волонтеров к ситуативному участию в добровольческой практике на вакансии, не требующие выдающихся знаний, умений и навыков, отбор может производиться без специальных процедур по самым простым критериям: сроку подачи заявки, наличию опыта успешного сотрудничества с данным волонтером, положительным рекомендациям коллег и др. Вместе с тем, надлежит помнить, что качественный отбор кандидатов в волонтеры позволяет снизить риски инцидентов, связанных с их возможным некорректным поведением, а также минимизировать организационные затраты по подготовке добровольцев.

При проведении многоуровневых процедур отбора организатору волонтеров необходимо учитывать, что предыдущий этап отбора для каждого кандидата должен завершаться до начала последующего, что требует четкого взаимозависимого графика проведения всех операций волонтерской программы.

В целом, важно осознавать, что отбор волонтеров должен завершиться в срок, позволяющий продуктивно организовать их надлежащую подготовку до момента выхода на позиции.

По окончании отбора кандидатов в волонтеры необходимо ознакомить с его итогами и в максимально предупредительной форме оповестить каждого из них о включении в добровольческую инициативу, зачислении в резерв либо отказе в участии в волонтерской программе. При этом следует всем волонтерам, вне зависимости от результатов отбора, выразить благодарность за стремление оказать помощь

в реализации добровольческой практики.

## 2.5 ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ

Правильная и достаточная подготовка волонтеров выступает залогом успешного осуществления ими обязанностей и достижения целей добровольческой деятельности. При этом обучение способно компенсировать недостатки отбора, и наоборот, добротные подобранные волонтеры будут меньше нуждаться в обучении.

Важно не пренебрегать подготовкой волонтеров, рассчитывая, что они разберутся со своими обязанностями на месте. Ситуация, когда волонтер не обучен в нужной степени для грамотного и уверенного выполнения порученных функций, чревата его демотивацией и потерей для сотрудничества. Кроме того, во многих направлениях волонтерской деятельности, связанных с помощью тяжело больным, зависимым, одиноким людям и другим социально уязвимым категориям населения, неподготовленный волонтер может не только не принести пользы, но и причинить вред.

Подготовка должна обеспечить волонтеров пониманием содержания, целей и задач волонтерской практики, специфики ее целевой аудитории, основных стейкхолдеров, правил взаимодействия с каждой из клиентских групп, разъяснить возлагаемые на добровольца обязанности, включая каждую из операций, алгоритмы действий в различных рабочих ситуациях, научить пользоваться необходимым оборудованием, познакомить с историей добровольческой организации, системой взаимоподчиненности и партнерства в рабочем процессе, графиком занятости, устранить (если это возможно) отдельные компетентностные дефициты. Кроме того, в ходе подготовки волонтера необходимо сориентировать на его рабочем месте и во всех важных инфраструктурных зонах (санузлы, зона питания, зона отдыха, пути эвакуации и др.) объекта, на котором он будет осуществлять добровольческую деятельность, а также разъяснить ему действующие на данном объекте правила поведения. Важной частью подготовки является инструктаж по технике безопасности и производственной санитарии.

### В ТЕМУ:

*«В целом, нам важно, чтобы волонтеры были осознанные, чтобы понимали, что и зачем делают, хотели это делать в действительности и были ответственны. Понимали, что любое их действие или бездействие влечет за собой последствия».*

Шубина Анна, руководитель регионального ресурсного центра добровольчества Новосибирской области

При подготовке волонтера не стоит пытаться приукрашивать картину предстоящей волонтерской деятельности. Честное отображение ее проблем, трудностей и особенностей является основой здоровых и продолжительных отношений с волонтерами, тогда как умалчивание способно привести к разрушительным последствиям, которые ударят по всем субъектам добровольческого процесса: волонтеры потеряют стремление к добровольческому труду, получатели помощи волонтеров — доверие к добровольческой помощи, организаторы волонтерской деятельности — имидж надежных партнеров.

Условно обучение волонтера перед началом добровольческой деятельности можно разделить на 4 блока:

- ориентационный тренинг, направленный на погружение в суть волонтерской инициативы;
- компетентностный тренинг, рассчитанный на формирование необходимых знаний, умений и навыков;
- функциональный тренинг, нацеленный на освоение рабочих функций и операций;
- тренинг на рабочем месте, предусматривающий знакомство с объектом, правилами поведения и инструкциями по безопасности.

Перечень обучающих мероприятий, а также глубина подачи материала определяются в каждом случае индивидуально и зависят от опыта и компетенций волонтеров, сложности и новизны предстоящего добровольческого проекта или волонтерской деятельности. Так, если к волонтерской инициативе присоединяются волонтеры-профессионалы и признанные эксперты в сфере ее реализации, то их подготовка сведется к краткому вводному инструктажу, а в случае, когда добровольцы, не обладающие объемным опытом, впервые становятся частью волонтерской практики, осложненной замысловатой логистикой, работой с высокотехнологичным оборудованием, взаимодействием со специфической аудиторией, иными факторами, потребуется развернутая программа обучения.

Тренерами образовательных программ могут выступать как опытные сотрудники добровольческой организации или организатора добровольческой деятельности, так и привлеченные специалисты. Однако важно, чтобы это были детально знакомые с вопросом, заинтересованные люди, искренне увлеченные своим делом. Кроме того, необходимо, чтобы тренеры обладали навыками подачи учебного материала и эффективной публичной речи.

Организовать обучение волонтеров можно как в ситуативном, предпроектном, так и в регулярном формате. Например, многие добровольческие организации используют для подготовки волонтеров постоянно действующие образовательные курсы, такие как «Школа социального волонтерства» общественного движения «Даниловцы», «Школа волонтеров наследия» Всероссийского общества охраны памятников истории и культуры, «Школа волонтера-медика» Всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики», выступающие одновременно и обучающими мероприятиями, и способом вовлечения потенциальных волонтеров. Чрезвычайно популярным форматом на текущий период служит онлайн-обучение. Волонтерскими организациями выпущены разнообразные видеокурсы по общим вопросам волонтерства, методикам и технологиям подготовки и осуществления добровольческой деятельности, отдельным отраслевым направлениям добровольческого движения и применению волонтерских усилий в различных предметных областях. Такие курсы размещаются на сайтах организаций, но наиболее многогранную библиотеку, собранную усилиями Ассоциации волонтерских центров, организатору волонтеров предлагает онлайн-университет социальных наук на платформе ДОБРО.РФ <https://edu.dobro.ru/>. В указанной библиотеке можно подобрать не только обучающие материалы для добровольцев,

но и найти источники для саморазвития.

При формировании стратегии обучения волонтеров важно учитывать их количественный состав. Массовую подготовку удобнее организовывать в групповом и поточном формате с использованием полноценных тренингов. Индивидуальную проще заменить кратким погружением в специфику волонтерской деятельности и стажировкой на

#### В ТЕМУ:

*«Обычно в первое время показываем новеньким, как действуем мы, делимся опытом. Затем даем возможность предложить собственную инициативу, либо принять участие в реализации нашей».*

Лебедева Александра, руководитель проекта по внутренним коммуникациям ФГУП «Атомфлот»

рабочем месте, в ходе которой волонтер не только получит необходимые навыки и знания, но и сможет сориентироваться в том, насколько предлагаемая добровольческая активность ему по душе. Кроме того, можно комбинировать различные форматы обучения, включая дистанционные и геймифицированные варианты, а также использовать довольно популярный в мире способ интродукции в виде издания и вручения справочников или руководств для начинающих добровольцев, которые содержат ответы на самые распространенные вопросы.

Вместе с тем, не стоит забывать, что обучение, помимо утилитарной роли по обеспечению качественной работы волонтеров, представляет собой важный сервис и мотивационное событие для добровольцев, многие из которых приходят в волонтерские практики за новыми знаниями и умениями. Поэтому важно выстроить подготовку таким образом, чтобы волонтеры, помимо разрозненных навыков, накопили в ходе добровольческой активности потенциал для дальнейшего личностного роста и развития.

## 2.6 ПОДДЕРЖКА ВОЛОНТЕРОВ И УПРАВЛЕНИЕ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

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

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

Волонтерский менеджмент включает несколько этапов:

- предварительный, в ходе которого производится планирование и подготовка участия волонтеров в осуществлении добровольческого проекта или волонтерской практики;
- исполнительный, на котором организатор волонтеров непосредственно сопровождает и поддерживает их деятельность;
- итоговый, ориентированный на предоставление волонтерам обратной связи

и выражение признания за их вклад в реализацию добровольческой деятельности.

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

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

При подготовке волонтерской программы стоит учесть ряд обстоятельств.

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

#### В ТЕМУ:

*«На протяжении всего времени от подачи заявки на участие в программе до выезда с территории центра, а иногда и после, координатор по работе с волонтерами оказывает им поддержку: помогает с организацией приезда, отвечает на любые интересующие вопросы, поддерживает и мотивирует».*

Давидсон Ксения, директор Благотворительного фонда реабилитации детей, перенесших тяжелые заболевания «Шередарь»

Во-вторых, временные затраты человека на осуществление волонтерской деятельности не должны превышать нормальной продолжительности рабочего времени, которая для добровольцев в возрасте до шестнадцати лет составляет не более 5 часов в день, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет — не более 7 часов в день, для совершеннолетних волонтеров — не более 40 часов в неделю. При непрерывном характере работы волонтеров график сменяющих друг друга добровольцев должен совпадать на период передачи смены. При отсутствии крайней необходимости следует отказаться от использования добровольческого труда в ночное время (исключения составляют волонтерские практики таких направлений, как волонтерство в чрезвычайных ситуациях, волонтерство общественной безопасности, поиск пропавших людей, медицинское волонтерство, отдельные формы социального волонтерства). Волонтерам должны предоставляться выходные дни не реже 1 раза в неделю.

В-третьих, при планировании режима добровольческой деятельности нужно формировать возможности включения в нее для различных категорий населения. Некоторые добровольцы могут избегать долгосрочного сотрудничества с организацией

и предпочитать эпизодическую занятость. Другие выбирают регулярную работу по вечерам или выходным, что связано с учебой или основным местом службы. График добровольческой деятельности целесообразно составлять с учетом мнения волонтера, или, если это приемлемо, и вовсе строить его на основе высказанных добровольцем предложений. Кроме того, волонтеру следует предоставить возможность отказаться от оказания той или иной добровольческой помощи. Гибкий подход к занятости волонтеров избавляет их от чувства вины за вынужденный невыход и позволяет проще включаться в волонтерские практики.

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

В-пятых, не стоит пренебрегать заключением договоров с волонтерами и заказчиками волонтерских услуг / благополучателями. Такие документы могут стать надежным базисом в выстраивании прочных и взаимовыгодных отношений. Проекты указанных соглашений должны быть качественно обдуманы и проработаны. Образцы, которые можно положить в основу договоров, можно найти в приложениях к различным стандартам и методическим рекомендациям, касающимся отдельных направлений добровольческой деятельности. Так, пример соглашения с медицинской организацией и соглашения между добровольческой организацией и волонтером-медиком можно найти на сайте Всероссийского общественного движения «Волонтеры-медики» в приложении к Методическим рекомендациям по федеральному направлению «Волонтерская помощь медицинским организациям»<sup>76</sup>, пример соглашения с событийным волонтером и организатором мероприятия – в приложении к Стандарту событийного волонтерства<sup>77</sup> на сайте «Добро.Университет», примеры соглашений в социальной сфере – в приложении к Методическим материалам по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями, разработанным Министерством экономического развития Российской Федерации для социальной сферы и направленным органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации письмом Минтруда России

<sup>76</sup> Методические рекомендации по федеральному направлению «Волонтерская помощь медицинским организациям». Презентационные материалы // Раздел «Волонтерская помощь в медицинских организациях» Официального сайта ВОД «Волонтеры-медики». URL: <https://волонтеры-медики.рф/directions/pomoshh-meditsinskomu-personalu/> (дата обращения 25.08.2020).

<sup>77</sup> Стандарт событийного волонтерства // Онлайн-университет социальных наук // Материалы. URL: <https://edu.dobro.ru/upload/uf/58e/58e0285dfc297cd333adef7cf12680a6.pdf> (дата обращения 25.08.2020).

от 16 октября 2019 г. № 12-3/10/В-8650)<sup>78</sup>.

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

В этот период существует несколько принципиальных моментов.

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

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

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

В-четвертых, волонтеру необходимо предоставлять регулярные и своевременные отклики на осуществляемую им добровольческую деятельность. Волонтеру важно получать честную оценку качества его труда и, прежде всего, заслуженную похвалу за хорошо выполненные поручения. Однако не стоит оставлять без внимания и допущенные ошибки, проговаривая, как избежать их в дальнейшем, при этом

<sup>78</sup> Методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/456037505> (дата обращения 25.08.2020).

реакция и последствия должны быть прямо пропорциональны тяжести произошедшего по вине волонтера инцидента. Несмотря на безвозмездный характер добровольческого труда, следует контролировать соблюдение

волонтерами трудовой дисциплины и своевременно пресекать ее нарушения, потому как отсутствие реакции на сбой в работе приводит волонтеров к впечатлению, что их вклад не имеет значения и, следовательно, не обязателен для исполнения. В критических ситуациях доброволец должен быть отстранен от выполнения обязанностей.

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

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

В-седьмых, организатору волонтеров необходимо регулярно осуществлять профилактику эмоционального выгорания, которое, как правило, проявляется учатившимися случаями пропуска волонтерских смен, ухудшением самочувствия и настроения, замкнутостью и повышенной тревожностью, а иногда и раздражительностью волонтера. В данном случае организатор добровольцев должен проявить заботу о волонтере, поинтересоваться тем, что его тревожит, предложить возможные пути преодоления его внутренних и внешних конфликтов.

В качестве основных инструментов, применяемых организаторами волонтеров при осуществлении профилактики эмоционального выгорания добровольцев, можно выделить:

- дружеское, основанное на доверии общение с добровольцами о волнующих их проблемах;
- создание комфортных условий для осуществления добровольческой деятельности;
- грамотное распределение обязанностей среди добровольцев
- осуществление ротации функционала между добровольцами, предоставление им

#### В ТЕМУ:

«Принцип один – индивидуальный подход».  
Троска Зульфия, к.п.н., доцент РЭУ им  
Г.В. Плеханова, заместитель директора  
Благотворительного фонда «Люблю жизнь»

возможности самореализовываться творчески и профессионально через различные виды добровольческого труда;

- введение внутренней системы мотивации и поощрения волонтеров.

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

Добровольческим организациям и организаторам волонтерской деятельности необходимо постоянно стремиться к улучшению своей работы с волонтерами, анализировать ее состояние и искать пути оптимизации, используя в том числе опыт коллег и передовые практики. Основываясь на откликах и отзывах волонтеров, партнеров, получателей помощи добровольцев, заказчиков волонтерских услуг, мониторинге количественных и качественных показателей волонтерской деятельности, колебаниях интереса всех вовлеченных сторон к сотрудничеству, организатор волонтеров должен управлять эффективностью волонтерского менеджмента, выявлять и внедрять способы улучшения результатов волонтерской программы как для благополучателей, так и для добровольцев. При этом существенную организационную, образовательную, информационную и ресурсную помощь в работе с волонтерами можно получить в региональном ресурсном центре поддержки добровольчества.

## 2.7 РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРОВ

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

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

- повышение квалификации волонтеров и обучение их дополнительным знаниям, умениям и навыкам, расширяющим профессиональную компетентность

и позволяющим нарастить круг функциональных обязанностей;

- ротация волонтеров по различным функциям и позициям;
- стажировки добровольцев у лидеров добровольческой отрасли, на позициях организаторов волонтеров;
- повышение уровня доступа и ответственности волонтеров;
- переход волонтера на позицию организатора;
- продвижение волонтера в иерархии организаторов волонтеров;
- внедрение системы фиксации и визуализации личностного и профессионального роста.

Если обучение волонтеров, реализуемое в ходе их подготовки, носит скорее обобщенно-ознакомительный, вводный характер и призвано обеспечить волонтера минимальным набором знаний и инструментов, достаточным для выполнения порученных функций, то обучение, нацеленное на профессиональное и личностное развитие волонтера, отличается углубленным уровнем и подразумевает продвинутое освоение отдельных тем, компетенций, методик и технологий,

#### В ТЕМУ:

*«В зависимости от заинтересованности в этом самих волонтеров мы стараемся создавать условия для осуществления их собственных проектов или перехода в другие организации в качестве волонтеров, чтобы они смогли более полно реализоваться, если у нас нет для этого возможности».*

Маковецкая Дарья, руководитель  
регионального ресурсного центра  
добровольчества Республики Карелия

к примеру, социального проектирования, проектного и административного менеджмента, управления конфликтами, способов эффективной коммуникации, SMM, веб-дизайна и пр. При наличии квалифицированных преподавателей и экспертов такое обучение организатор добровольческой деятельности может проводить самостоятельно, привлекать к его осуществлению партнеров, направлять добровольца на действующие курсы и тренинги, использовать ресурсы сайта «Добро.Университет».

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

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

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

Примечательно, что фиксация и визуализация личностного и профессионального роста волонтеров позволяет значительно систематизировать и популяризировать данный процесс. Выдача значков, нашивок, присвоение рангов, уровней, введение специальных символов в онлайн-системах демонстрирует волонтерам путь и перспективы собственного развития и подтверждает их успехи на выбранной стезе.

## 2.8 МОТИВАЦИЯ И ПРИЗНАНИЕ ЗАСЛУГ ВОЛОНТЕРОВ

Основная цель мотивации волонтеров — это привлечение, удержание волонтеров и побуждение их к эффективной и ответственной добровольческой деятельности.

В различных направлениях добровольческой деятельности мотивация волонтеров требует разных подходов и усилий. Некоторые из них, например, событийное и спортивное волонтерство, изначально более привлекательны для широкого круга лиц. Другие, такие как социальное волонтерство или волонтерство в чрезвычайных ситуациях, регулируются более глубокими и стойкими мотивами.

Мотивы добровольческой деятельности можно условно подразделить на две основные группы.

Альтруистические (идеалистические) мотивы. В эту группу входят мотивы общественного, морального и религиозного долга, социальной ответственности, желание поддерживать тех, кто в этом нуждается, совершать добрые поступки и помогать уязвимым группам людей и их отдельным представителям, решать социальные проблемы и общественно важные задачи, сострадание, старание улучшить окружающую действительность. В основе таких мотивов лежит избыток внутренних ресурсов человека, его стремление выйти за границы эгоистичного существования, замкнутого на собственном комфорте, безопасности и удовольствии. Эти побуждения в зависимости от степени их зрелости могут быть как очень устойчивыми, так и довольно хрупкими, рискующими разбиться о несоответствующую представлениям действительность. Альтруистические мотивы, как правило, не требуют от организаторов волонтеров дополнительных затрат, кроме соблюдения чуткого и уважительного отношения к их носителям и собственной вовлеченности в осуществляемую деятельность.

### В ТЕМУ:

*«Мотивировать невозможно. Мы только создаем условия для удовлетворения мотивации людей, приходящих в добровольчество».*

Маковецкая Дарья, руководитель  
регионального ресурсного центра  
добровольчества Республики Карелия

Прагматические мотивы. Прагматические мотивы более разнообразны. Это мотивы личностного роста и профессионального развития, расширения собственных компетенций и опыта, желание пополнить резюме, получить рекомендации и завести полезные связи, реализация потребности в друзьях, общении и впечатлениях, способ организации досуга и свободного времени, стремление к общественному признанию, самореализации, самоутверждению и позитивной самоидентификации, намерение

получить какие-либо материальные блага, бонусы и льготы, компенсаторные мотивы. Такие стимулы, как правило, более подвижны, чем идеалистические, но их гораздо сложнее разрушить. Прагматические мотивы нуждаются в подпитывании на протяжении волонтерской программы.

Кроме того, выделяют внутреннюю мотивацию человека, обусловленную стремлением к осуществляемой деятельности ради ее содержания, и внешнюю, сформированную такими факторами, как поощрение, порицание и другие. Внешнюю мотивацию дополнительно называют стимулированием.

Понимание мотивов, которыми руководствуются волонтеры при включении в добровольческую деятельность, дает организатору волонтеров ряд преимуществ. Осознавая, что движет добровольцем и чего он стремится достичь через добровольческие практики, организатор волонтеров сможет подобрать добровольному помощнику позицию, которая позволит полнее удовлетворять его интересы. Такой подход будет способствовать самораскрытию добровольцев, повышению их лояльности и преданности, росту отдачи, что в итоге сделает добровольческий труд более эффективным, а также позволит устранить ряд причин, по которым добровольцы могут уходить из добровольческой инициативы.

Вместе с тем, важно добиться понимания волонтером значимости и целей волонтерской инициативы. При погружении волонтера в добровольческую деятельность необходимо показать, какие возможности и перспективы принесет ему участие в ней, а также помочь увидеть и осознать, в чем ценность волонтерской практики для него самого, для благополучателя, для общества.

Следует отметить, что далеко не все организаторы волонтеров осуществляют целенаправленную работу с мотивацией добровольцев, опираясь на интуитивное управление ей. Однако разработка и внедрение упорядоченных мотивационных программ способны значительно повысить интерес потенциальных и действующих волонтеров к участию в добровольческом проекте или инициативе.

В качестве мотивационных мероприятий можно использовать различные предпочтения и стимулы. Среди мер нематериального поощрения можно выделить:

- возможности личного роста и саморазвития (бесплатное обучение, в том числе в партнерских организациях, участие в тренингах, семинарах, конференциях по интересующей волонтера теме, общение с интересными и статусными людьми и др.);
- возможности продвижения и карьерного роста (предоставление сертификатов об участии в добровольческой практике и рекомендательных писем, внесение данных о таком участии в волонтерскую книжку, в том числе электронную, организация стажировок и прохождения учебной или производственной практики, переход в разряд организаторов волонтеров и пр.);
- делегирование ответственности и представительских функций (наделение правом действовать от лица добровольческой инициативы и представлять ее интересы в официальных органах, озвучивать деятельность организации в СМИ, выступать в качестве эксперта, входить в состав официальных делегаций, привлечение к участию

в разработке и управлении проектом, подготовке и проведению мероприятия и т.д.);

- досуг и традиции (организация совместных вечеринок, пикников, поездок и экскурсий, предоставление возможности бесплатного участия в культурно-массовых, досуговых и развлекательных мероприятиях, введение ритуалов, включая ритуалы посвящения, поздравления именинников и пр.);
- признание и поощрение (словесное поощрение, выражение благодарности получателями помощи добровольца, выдвижение для участия в профильных добровольческих конкурсах и премиях, награждение грамотами, дипломами, почетными знаками, вручение благодарственных писем самому добровольцу, его родителям и работодателям, проведение специальных благодарственных церемоний, присуждение почетных званий «Волонтер месяца», «Волонтер года», размещение информации о волонтере на досках почета и официальных ресурсах и др.).

К наиболее распространенным материальным стимулам можно отнести:

- вручение сувениров и брендированной продукции;
- вручение призов от спонсоров и партнеров;
- предоставление билетов на развлекательные мероприятия, абонементов в спортивные, культурные и досуговые учреждения;
- предоставление преимущества в получении каких-либо прав или услуг, выпуск и вручение Карты лояльности волонтера, предоставляющей различные бонусы, скидки и льготы.

Кроме того, в качестве значимого мотивационного стимула для волонтеров выступают бесплатные сервисы, такие как питание, проживание, экипировка, проезд, страховка, телефонная связь.

Мотивационная программа может носить простой линейный или сложный балльно-рейтинговый характер, а также включать разнообразные наборы и комбинации материальных и нематериальных поощрений, содержание которых ограничивается исключительно возможностями и фантазией организатора волонтеров. Так, например, волгоградский волонтерский центр «Панда», будучи стеснен в ресурсах, распределял между лучшими волонтерами возможность переименовать на один день в свою честь официальную группу центра в социальной сети, что пользовалось большой популярностью.

Следует отметить, что важнейшее значение для мотивации волонтеров имеют выстроенные дружеские доверительные комфортные отношения с организаторами добровольцев. Приятное общение, возникновение взаимной симпатии между волонтерами и их организаторами становятся основой для формирования одной из самых прочных форм мотивации волонтеров, которая основывается на стремлении помочь конкретным людям и разделить с ними тяготы выбранного пути. Однако достичь такого эффекта невозможно без искренней веры в добровольческие ценности и азартной вовлеченности организаторов добровольцев в осуществление

#### В ТЕМУ:

*«Конструктивная обратная связь и возможности для развития — основные мотивирующие факторы для наших волонтеров».*

Моисеева Инга, исполнительный директор  
D-Group.Social

волонтерской инициативы, готовности встать с волонтерами в «одну упряжку», подключиться к выполнению самых непопулярных обязанностей, честной заботы об интересах и правах добровольцев.

Вместе с тем, при работе с мотивацией следует уделять пристальное внимание профилактике демотивирующих факторов, которые способны подорвать даже самые стойкие побуждения. Среди таких обстоятельств часто распространены:

- поручение волонтерам бессмысленной работы, использование их в качестве декораций, живых барьеров, стоп-сигналов и указателей, вынужденных зрителей;
- грубое, некорректное отношение к волонтерам организаторов добровольческой деятельности, заказчиков волонтерских услуг, получателей помощи волонтеров, благополучателей, иных лиц;
- пренебрежительное отношение к волонтерскому труду, нивелирование его значимости, дискриминация по отношению к платному персоналу;
- принуждение волонтеров к низкоквалифицированным работам (уборке помещений и пространств, переносу тяжестей, мытью посуды), выполнению обязанностей штатных сотрудников;
- несправедливая оценка, безосновательные претензии к волонтерам, необоснованные наказания и поощрения;
- нарушение обещаний, заявленных ранее правил и условий, в том числе в отношении сервисов;
- нерациональное планирование численности и времени труда добровольцев, вынужденные простои;
- низкая квалификация организаторов волонтерской деятельности, заказчиков волонтерских услуг, активности, в которую вовлечены волонтеры.

Отдельное внимание стоит обратить на признание заслуг волонтеров, которое выступает краеугольным камнем мотивационной программы и, в целом, волонтерского менеджмента. Очевидно, что любой, а особенно бескорыстный труд заслуживает похвалы и благодарности, вследствие чего организатор волонтеров, осознавая, что его добровольческая инициатива не может быть реализована в текущем объеме и качестве без волонтерских усилий, обязан регулярно отмечать вклад волонтеров в ее осуществление.

## 2.9 ПОДДЕРЖКА АВЦ В УПРАВЛЕНИИ КОМАНДОЙ ВОЛОНТЕРОВ

Как уже было упомянуто в предыдущих параграфах, организатор волонтеров во взаимодействии с ними может обрести значительную поддержку от Ассоциации волонтерских центров. Основным инструментом такой поддержки выступает единая информационная система ДОБРО.РФ <https://dobro.ru/>, включающая в себя общероссийскую базу данных добровольцев и волонтерских организаций, платформу для их кооперации, библиотеку социальных проектов и лучших практики, площадку

для проведения профильных добровольческих конкурсов <https://contests.dobro.ru/>, онлайн-университет социальных наук «Добро.Университет» <https://edu.dobro.ru/>, новостной альманах «Добро.Журнал» <https://journal.dobro.ru/>. В ближайшее время на платформе заработает сервис-помощник в достижении Национальных целей развития Российской Федерации «Добро.Навигатор», представляющий собой площадку взаимодействия органов государственной власти, некоммерческого сектора и других сторон, вовлеченных в решение социально значимых проблем и задач.

Платформа ДОБРО.РФ развивается и модерзируется Ассоциацией волонтерских центров с 2016 года с целью объединить на одном ресурсе все волонтерское сообщество и социальные проекты страны. Сейчас ДОБРО.РФ — самая крупная и многофункциональная платформа в сфере добровольчества в России и на пространстве СНГ.

Система предоставляет организатору добровольческой деятельности широкие возможности и удобные механизмы поиска волонтеров, включающие разнообразные фильтры для целевого

#### В ТЕМУ:

*«Ответственность в волонтерстве передается вниз или с ресурсами, или со свободой».*

Белановский Юрий, руководитель  
Добровольческого движения «Даниловцы»

набора добровольцев с заданными компетенциями. При регистрации на платформе организатор волонтеров заполняет профиль добровольческой инициативы или объединения, которое он представляет. Профиль содержит название и описание организации, тематические фотографии, перечень направлений деятельности и контактные данные, по которым волонтер может связаться с ее представителями. Добровольцы могут заявить о желании помочь конкретной инициативе в будущем, нажав на кнопку «готов помочь» и подписавшись на нее. Список «готовых помочь» волонтеров организатор сможет найти в системе управления заявками, а подписчики будут узнавать о его мероприятиях и вакансиях при помощи уведомлений. На платформе организатор волонтеров может создавать/редактировать мероприятия и проекты, обрабатывать заявки добровольцев, которые хотят принять участие в его мероприятиях, предоставлять им часы, отзывы и оценки после мероприятия. При этом система сохраняет в архиве все созданные организатором волонтерской деятельности мероприятия, проекты и вакансии, и он может в любой момент вернуться к этой информации, актуализировать, отредактировать и продублировать событие, а также ознакомиться с отзывами волонтеров и просмотреть собственные отклики на них.

На ДОБРО.РФ организатор волонтеров может подать заявку на участие в профильных, в том числе грантовых конкурсах, получить оценку, акселерацию и помощь в реализации своих инициатив.

Важной частью образовательной поддержки организаторов волонтеров выступает онлайн-университет социальных наук «Добро.Университет» ([edu.dobro.ru](https://edu.dobro.ru/)) — масштабная образовательная платформа, на которой размещены видеокурсы от представителей экспертного сообщества.

Обучающие курсы созданы для тех, кто:

- желает узнать о волонтерстве и выбрать сферу, в которой ждут его помощи;
- привлекает или планирует привлекать волонтеров для помощи своей организации;
- уже имеет успешный проект и ищет возможности для его развития.

Курсы доступны и бесплатны для всех пользователей, зарегистрированных на платформе ДОБРО.РФ, их можно пройти на любом электронном устройстве в любое время суток. Для успешного освоения материала необходимо просмотреть видеоуроки и пройти тестирование, после чего слушатели получают электронный сертификат, а информация о завершенных курсах передается в личную электронную книжку волонтера на платформе ДОБРО.РФ.

Кроме того, «Добро.Университет» предоставляет доступ к обширному хранилищу методических материалов и нормативных документов, разработанных Ассоциацией волонтерских центров и ее партнерами в помощь организаторам волонтеров и лидерам волонтерской отрасли. Указанные материалы охватывают разнообразные направления добровольческой деятельности, ее отдельные аспекты, содержат результаты исследований, зарубежный и отечественный опыт.

Организаторы добровольческих проектов могут использовать единую информационную систему для продвижения социальных инициатив. Платформа ДОБРО.РФ обеспечивает информационное сопровождение добровольческой деятельности через сервисы «Добро.Журнала». «Добро.Журнал» ([journal.dobro.ru](http://journal.dobro.ru)) — средство массовой информации, которое рассказывает истории людей, меняющих жизнь к лучшему в своих сообществах. Альманах сочетает редакционный и пользовательский контент: каждый желающий может завести на сайте свой блог и размещать в нем материалы, лучшие из которых включаются в дайджесты и рассылаются сотням тысяч подписчиков.

АВЦ выстраивается системная работа по оказанию поддержки организаторам волонтерской деятельности в проводимой ими работе с командой добровольцев. Данная поддержка выражается как в реализуемых организацией программах, так и в отдельных мероприятиях. Например, в рамках Федеральной программы «серебряного» волонтерства «Молоды душой» оказывается грантовая поддержка на развитие волонтерских центров, а также реализацию социальных проектов в отношении лиц пожилого возраста. В рамках программы мобильности волонтеров осуществляется обмен опытом между организаторами добровольческой деятельности, в рамках которого лидеры добровольческих движений делятся своими практиками управления и развития добровольцев, особенностями выстраивания системной работы по вовлечению граждан в добровольческую деятельность.

Отдельно стоит отметить проводимую АВЦ работу по поддержке и развитию волонтерского движения среди студентов. В частности, в соответствии с Федеральной программой «СВОИ» проводится комплекс мероприятий, направленных на вовлечение студентов в социальную практику через создание волонтерских центров в образовательных организациях и повышение эффективности их деятельности. С этой целью АВЦ издан ряд методических пособий, направленных на повышение качества работы с волонтерами в образовательных организациях, проводятся студенческие

форумы и пр. Отдельно стоит отметить, что в 2020 году по инициативе АВЦ Министерство науки и высшего образования Российской Федерации рекомендовало российским вузам учитывать волонтерскую деятельность в качестве индивидуального достижения при поступлении на обучение по образовательным программам высшего образования.

В рамках реализации программы «Ресурсные центры» АВЦ совместно с регионами формирует сеть опорных точек развития добровольчества в субъектах Российской Федерации, в функционал которых входит поддержка и сопровождение добровольческих инициатив и движений на российских территориях. В рамках данной помощи осуществляется консультирование по вопросам управления и развития команды волонтеров, поддерживаются социально ориентированные проекты и идеи, производится тиражирование лучших волонтерских практик и программ.

С 2021 года Ассоциация волонтерских центров запустила еще одну инфраструктурную программу развития добровольчества – «Добро.Центры», которая осуществляется в формате социальной франшизы. В рамках этой программы АВЦ предоставляет организациям различных правовых форм и форм собственности готовые инструменты и технологии для развития общественных инициатив. Франшиза включает в себя набор стратегических, методических и управленческих решений, которые легко адаптируются под потребности любой организации и позволяют формировать эффективную инфраструктуру добрых дел на местном и локальном уровне.

Общественное движение «Волонтеры культуры», созданное на базе Ассоциации волонтерских центров, реализует комплекс мероприятий, направленных на формирование сообщества активных и неравнодушных граждан, лидеров общественного мнения, участвующих в волонтерской деятельности в сфере культуры. Организуемая «Волонтерами культуры» работа включает проведение образовательных форумов, конференций и съездов, а также создание представительств движения на базе образовательных, некоммерческих организаций и организаций в сфере культуры.

Ассоциация волонтерских центров развивает международное волонтерство. Так, реализуемая АВЦ международная программа участия волонтеров в социально значимых проектах гуманитарного характера в России и за рубежом «Миссия ДОБРО» предусматривает включение российских и иностранных волонтеров в социальные инициативы, благотворительные акции, проекты, направленные на ликвидацию последствий ЧС по всему миру.

Помимо текущих программ отмечается и вклад АВЦ во внедрение системы мер мотивации и социальной поддержки граждан, участвующих в добровольческой деятельности. Спланированные Ассоциацией и согласованные с федеральными органами власти меры позволят повысить интерес граждан к оказанию добровольческой помощи, включению в волонтерские инициативы вне зависимости от социального положения и количества свободного времени.



### **РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИМ ОБЪЕДИНЕНИЕМ**

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

### 3.1 СОЗДАНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ОБЪЕДИНЕНИЯ

На стартовом этапе добровольческой деятельности немногие задумываются о создании добровольческой организации. Человек в меру своих сил участвует в добрых делах, от случая к случаю сам выступает их организатором. Но когда у волонтера появляется стремление к реализации системных добровольческих инициатив, приходит время кооперации с единомышленниками, потому как ресурсы одиночки, пусть даже энергичного и талантливого, несравнимы с возможностями команды. Так возникают волонтерские объединения — добровольные, самоуправляемые, некоммерческие формирования, созданные по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в ст. 2 Федерального закона от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»<sup>79</sup>.

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

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

Создание незарегистрированного добровольческого объединения включает следующие этапы:

- осознание потребности в объединении для совместного решения какой-либо проблемы или задачи;
- постановка целей и задач, ориентированных на достижение планируемых результатов деятельности объединения;
- согласование намерения по созданию объединения с руководством организации

<sup>79</sup> Федеральный закон от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7495/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495/) (дата обращения 27.08.2020).

(при необходимости, в случае формирования объединения на базе организации и при наличии потребности в поддержке);

- формирование «ядра» или организационной группы объединения из числа единомышленников;
- определение структуры объединения;
- установление базовых ценностей, правил и норм поведения членов объединения;
- набор волонтеров и формирование команды;
- выборы и организация самоуправления;
- разработка названия, символики, ритуалов и традиций объединения;
- планирование деятельности;
- осуществление деятельности, ее анализ и оптимизация.

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

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

Основным документом, регламентирующим создание и работу НКО, является Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»<sup>80</sup>. Сориентироваться в том, как зарегистрировать НКО, кроме указанного закона, помогут Федеральный закон от 08 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»<sup>81</sup> и Приказ Минюста России от 30 декабря 2011 г. № 455 «Об утверждении Административного регламента

#### В ТЕМУ:

*«В хорошей команде возникает эффект синергии, и совокупные возможности ее участников становятся больше простой суммы их способностей».*

Фридовская Эльнара, к.ф.н., специалист АНО «Центр развития культурных инициатив», специалист Волонтерского центра «Сочи-2014» на базе ВолГУ и заместитель руководителя Волонтерского центра ЧМ-2018 в Волгоградской области в период подготовки мероприятий

<sup>80</sup> Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8824/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/) (дата обращения 27.08.2020).

<sup>81</sup> Федеральный закон от 08 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_32881/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32881/) (дата обращения 27.08.2020).

предоставления Министерством юстиции Российской Федерации государственной услуги по принятию решения о государственной регистрации некоммерческих организаций»<sup>82</sup>.

Учреждение некоммерческой организации предполагает:

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

Порядок регистрации некоммерческой организации установлен ст. 13.1. Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

### 3.2 ПЛАНИРОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ

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

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

82 Приказ Минюста России от 30 декабря 2011 г. № 455 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством юстиции Российской Федерации государственной услуги по принятию решения о государственной регистрации некоммерческих организаций». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_125793/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_125793/) (дата обращения 27.08.2020).

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

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

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

#### В ТЕМУ:

*«Организация добровольческой деятельности — это возможность что-то поменять, предложить и показать другие возможные варианты поведения, проведения досуга, отдыха».*

Кузнецова Евгения, генеральный директор, сооснователь компании You Social

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

Процесс создания добровольческого проекта можно подразделить на три этапа: изучение проблемы, разработка механизма решения проблемы и обеспечение проекта ресурсами<sup>83</sup>.

Волонтерский проект начинается с доброй идеи, которая возникает как отклик на

<sup>83</sup> Как разработать социальный проект // Официальный сайт Фонда президентских грантов. URL: <https://поддержка.президентскиегранты.рф/Article?id=65> (дата обращения 29.08.2020).

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

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

Чтобы оценить проект по завершению, нужно выработать его ожидаемые результаты с точки зрения количественных и качественных показателей. Количественные результаты — это количество представителей целевой группы, которые примут участие в мероприятиях проекта и ощутят позитивные изменения в процессе его реализации. Качественные результаты — это конкретные изменения, которые наступят для выбранной целевой группы<sup>84</sup>.

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

Реализацию мероприятий проекта необходимо обеспечить финансовыми,

84 Там же.

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

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

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

Планируя мероприятия проекта, необходимо оценить, чья помощь может быть полезна на каждом конкретном этапе. Можно составить список органов власти и местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, общественных организаций, предприятий, учебных заведений, расположенных на территории реализации проекта, ознакомиться с направлениями их деятельности, чтобы определить, кого из них привлечь к сотрудничеству.

Целесообразно составить предложения о совместной деятельности для обсуждения с деловыми партнерами и текст договора о сотрудничестве. Получение помощи со стороны поможет создать необходимые условия для реализации добровольческого проекта.

Исполнительный этап добровольческого проекта предусматривает последовательное выполнение всех запланированных в нем действий и мероприятий. Не рекомендуется отступать от намеченных пунктов плана и запланированных сроков их исполнения. Изменения и корректировки в план вносятся лишь в исключительных случаях, с учетом новых обстоятельств. Четкое, строгое, последовательное выполнение намеченных

#### В ТЕМУ:

*«Волонтерство — это про работу и результат, а не про воспитание и патриотизм. Волонтерство — это производственный процесс».*

Белановский Юрий, руководитель Добровольческого движения «Даниловцы»

мероприятий приведет к достижению поставленных целей и решению социальной проблемы. Важнейшую роль в этом процессе играет управление проектом, которое осуществляет его руководитель. Управление проектом — это процесс руководства всеми работами в проекте от начала до завершения. Проектный менеджмент включает четыре основных вида деятельности: планирование, организацию, управление, контроль и подразумевает:

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

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

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

### 3.3 ПРИВЛЕЧЕНИЕ РЕСУРСОВ

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

Ресурсы, необходимые для осуществления деятельности добровольческой

организации или реализации волонтерского проекта, можно сгруппировать в несколько блоков:

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

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

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

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

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

В рамках данных конкурсов добровольческие проекты в зависимости от содержания могут удовлетворять тематикам всех конкурсных направлений и претендовать на гранты в размере:

- до 500 тыс. рублей для проектов, реализуемых организациями с небольшим опытом и (или) на небольшой территории;
- свыше 500 тыс. рублей и не более 3 млн рублей для региональных проектов;
- свыше 3 млн рублей для проектов, реализуемых на территории нескольких регионов или федеральных округов;
- свыше 10 млн рублей для проектов общероссийского масштаба и значимости.

Следующий конкурс, по итогам которого можно получить до 2,5 млн на развитие собственного проекта, — Международная Премия #МыВместе (<https://премия.>

[мывместе.рф](#)). Оператором Премии является Ассоциация волонтерских центров. Партнерами Премии выступают Федеральное агентство по делам молодежи, Федеральное государственное бюджетное учреждение «Роспатриотцентр», Общероссийское общественное движение «Народный фронт «За Россию», Автономная некоммерческая организация «Национальные приоритеты», Фонд Росконгресс, Акционерное общество «Газпром-Медиа Холдинг», Автономная некоммерческая организация «Институт развития интернета», Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров», Торгово-промышленная палата Российской Федерации. Участниками Премии могут стать физические лица: граждане Российской Федерации в возрасте от 14 лет, являющиеся волонтерами, представителями некоммерческих организаций, медиа сферы, коммерческих структур, реализующих социальные проекты, а также юридические лица: некоммерческие и коммерческие организации, осуществляющие социально полезную деятельность или реализующие социальные проекты в рамках стратегий развития программ корпоративной социальной ответственности.

Помимо этого, Ассоциация волонтерских центров при поддержке отраслевых министерств и ведомств реализует грантовые конкурсы в отдельных волонтерских направлениях. С целью развития добровольческого движения лиц старшего возраста АВЦ совместно с Благотворительным Фондом «ПАМЯТЬ ПОКОЛЕНИЙ» при содействии Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации проводит Всероссийский грантовый конкурс «Молоды душой» (<https://contests.dobro.ru/md>),

в котором физические лица могут получить до 200 тыс. рублей на реализацию проектов, а центры развития «серебряного» волонтерства — ту же сумму на осуществление деятельности. Для содействия в развитии волонтерских центров, реализующих программы по поддержке культурных инициатив, АВЦ вместе с Федеральным государственным бюджетным учреждением «Центр культурных стратегий и проектного управления» (РОСКУЛЬТПРОЕКТ) и Министерством культуры Российской Федерации организует Всероссийский конкурс волонтерских центров в сфере культуры (<https://contests.dobro.ru/vk>), по результатам которого распределяются денежные призы в размере 100 тыс. рублей. Кроме того, добровольческие проекты некоммерческих организаций в области культурного волонтерства могут получить грантовую поддержку Российского фонда культуры (<https://konkurs.rcfoundation.ru/public/fund-culture/contest-volonter>). В целях выявления и поддержки лучших практик организации добровольческой деятельности в вузах Ассоциация волонтерских центров совместно с Министерством образования и науки Российской Федерации осуществляет Всероссийский конкурс на лучший волонтерский центр среди образовательных организаций высшего образования (<https://dobro.ru/contest/26>), по итогам которого победители получают поддержку на развитие своих инициатив.

Грантовый конкурс молодежных инициатив, в котором могут принять участие организаторы добровольческих практик, проводит Росмолодежь (<http://grant.myrosmol.ru/>). Конкурс имеет круглогодичный очно-заочный формат. Побороться за победу могут граждане Российской Федерации 14-35 лет; образовательные организации высшего образования; некоммерческие организации, в том числе молодежные и детские

общественные объединения. Молодые граждане могут выиграть гранты до 2,5 млн рублей, высшие учебные заведения претендуют на гранты в сумме до 15 млн рублей, некоммерческие организации — на субсидии с нефиксированным размером.

Ряд грантовых конкурсов для физических и юридических лиц — организаторов добровольческих инициатив проводит Росмолодежь (<http://grant.myrosmol.ru/>). Молодые граждане в возрасте от 14 до 30 лет могут выиграть гранты до 2,5 млн рублей в интернет-конкурсе, до 1,5 млн рублей — в офлайн-конкурсе в ходе форумной кампании, высшие учебные заведения претендуют на гранты в сумме до 15 млн рублей, некоммерческие организации — на субсидии с нефиксированным размером по итогам конкурса в рамках государственной программы «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016–2020 годы». Дополнительно граждане, проживающие на территории Северо-Кавказского федерального округа, в специальном конкурсе молодежных проектов могут стать обладателями грантов до 2,5 млн рублей.

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

Вместе с тем, выделением грантов на добровольческие проекты занимаются различные благотворительные фонды, представители крупного бизнеса, такие как Благотворительный фонд Владимира Потанина, компании «Норникель», «РУСАЛ», «Газпром-нефть», Объединенная металлургическая компания и другие грантодатели.

Следует отметить, что актуальный перечень грантовых конкурсов довольно подвижен и может изменяться под влиянием внешних обстоятельств и социальных тенденций, поэтому организатору волонтеров необходимо регулярно обновлять сведения о новостях в данной области.

В привлечении финансовых средств добровольческие объединения и их лидеры часто используют такие смежные виды фандрайзинговой деятельности, как поиск спонсоров, меценатов, доноров, сбор пожертвований, краудфандинг. Суть всех перечисленных процедур заключается в поиске людей или организаций, готовых на тех или иных условиях вложить средства в реализацию какой-либо социальной инициативы. Спонсорами, как правило, выступают юридические и физические лица, заинтересованные в продвижении собственной деятельности или бренда,

#### В ТЕМУ:

*«Существует стереотип, что для организации работы волонтера не нужны ресурсы, но это не соответствует действительности. Для преодоления этого клише необходимо вводить стандарты работы и закреплять их на нормативном уровне».*

Маковецкая Дарья, руководитель регионального ресурсного центра добровольчества Республики Карелия

финансы при этом предоставляются в обмен на публичное выражение благодарности или популяризацию какой-либо продукции / услуг среди целевой группы добровольческого

объединения. Меценатами выступают частные лица, заинтересованные в развитии науки, культуры и искусства, которые оказывают денежную помощь из личных средств. Донорами могут быть и организации, и граждане, предоставляющие безвозмездную поддержку любого характера. В случае с добровольческими инициативами донорами становятся благотворительные фонды, крупные бизнес-компании, банки, в идеологии или миссии которых есть упоминание о подобном роде благотворительности, а также люди, жертвующие свои средства на оказание помощи нуждающимся либо на воплощение идей добровольческого объединения. В последнем случае хорошо себя зарекомендовало использование краудфандинговых платформ, которые позволяют через интернет объединить средства и усилия знакомых и незнакомых единомышленников в реализации какого-либо общественно значимого проекта. При использовании фандрайзинговых технологий организатору волонтеров важно понять, что интересует возможного донора и предложить свой добровольческий проект в разрезе удовлетворения его потребностей. Фандрайзинг — настоящее искусство, обязательное к изучению каждым добровольческим лидером. Однако следует помнить, что привлечение финансовых средств и других ресурсов не должно вступать в противоречие с миссией организации и ее базовыми ценностями, вредить имиджу добровольческого объединения или вести к размыванию его целей.

Общественные организации, основанные на членстве, в поиске финансирования могут опираться на членские взносы, хотя в добровольческой сфере такой ресурс обычно не очень объемен.

Отдельную стратегию пополнения бюджета представляет собой поставка гражданам социальных услуг за счет государственных средств. Включиться в нее могут некоммерческие организации, состоящие в реестре поставщиков социальных услуг и осуществляющие социальное обслуживание населения в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»<sup>85</sup>. Порядок и условия участия СО НКО в оказании социальных услуг населению устанавливаются субъектами РФ и закрепляются в соответствующих нормативных документах. Поставка гражданам социальной услуги предполагает формирование такой услуги, накопление положительного опыта в ее реализации, включение в реестр поставщиков социальных услуг по решению уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации. По итогам приобретения статуса поставщика социальных услуг СО НКО может рассчитывать на получение предусмотренных в регионе мер государственной поддержки.

Помимо этого, в соответствии с п. 2 ст. 24 Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» НКО могут осуществлять предпринимательскую и иную приносящую доход деятельность, но лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых она создана, и соответствует указанным целям. Такой деятельностью признаются приносящее прибыль производство товаров и услуг, отвечающих целям создания некоммерческой организации, а также

<sup>85</sup> Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (Дата обращения 30.08.2020)

приобретение и реализация ценных бумаг, имущественных и неимущественных прав, участие в хозяйственных обществах и участие в товариществах на вере в качестве вкладчика. Приносящая доход деятельность доступна только тем НКО, у которых она указана в учредительных документах.<sup>86</sup>

Источниками материально-технических ресурсов чаще всего выступают:

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

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

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

Некоммерческие организации — эффективный источник материально-технических ресурсов, применяемых на временной основе. В этом смысле организатору волонтеров будут полезны государственные и муниципальные учреждения образования, культуры, спорта, молодежной политики, социальной защиты, партнерские добровольческие и другие общественные объединения, которые при установлении взаимовыгодных отношений могут предоставить ему возможность эксплуатации собственных помещений и оборудования. Следует помнить, что добровольческая организация или организатор добровольческой деятельности вправе претендовать на поддержку

<sup>86</sup> Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс» URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8824/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/) (дата обращения 27.07.2020).

регионального ресурсного центра добровольчества, в том числе на использование конференц-зала, аудио- и мультимедийной техники, ноутбука, аппаратуры для фото- и видеосъемки, аудиозаписи.

Значительную ресурсную помощь, прежде всего в долгосрочном и краткосрочном снабжении земельными участками, а также обеспечении транспортом реально обрести у органов государственной власти и местного самоуправления. Такая поддержка урегулирована пп. 6-11 ст. 31.1 Федерального закона от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»<sup>87</sup>. Помимо этого, государственные и муниципальные структуры могут целевым образом закупать оборудование и другие материальные ценности для некоммерческих организаций в рамках принятых программ.

В поиске земельных участков руководителю добровольческого объединения нужно помнить о возможности безвозмездного использования помещений, находящихся в государственной или муниципальной собственности. Такая поддержка предполагает несколько форм оказания:

- передача земельных участков, помещений в безвозмездное пользование некоммерческим организациям на правах оперативного управления;
- передача земельных участков, помещений в краткосрочную (до одного года) или долгосрочную аренду по льготным ставкам арендной платы;
- предоставление НКО безвозмездно или на льготных условиях помещений для проведения отдельных мероприятий;
- предоставление некоммерческим организациям возможностей для работы на базе государственных и муниципальных учреждений соответствующего профиля;
- создание специализированных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих некоммерческим организациям безвозмездно или на льготных условиях помещения для проведения отдельных мероприятий или регулярного ведения деятельности.

В зависимости от того, кто является собственником выбранного помещения, и на каких условиях претендует на его получение организатор волонтерской деятельности, ему следует обращаться в органы управления государственным или муниципальным имуществом либо в отраслевые органы государственной власти и местного самоуправления. Помощь организатору волонтеров в этом процессе окажут общие правовые рамки использования помещений добровольцами и добровольческими организациями, которые должны быть определены и опубликованы в российских регионах.

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

Еще одним типом доноров технических ресурсов выступают сами участники

<sup>87</sup> Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс» URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8824/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/) (дата обращения 27.07.2020).

добровольческих объединений и волонтеры. Не секрет, что личное снаряжение и оборудование, автомобили, инструменты и другие технические средства, как правило, составляют основу материальной базы добровольческих организаций и постоянно используются в реализации добровольческих практик.

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

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

Наиболее привычным и доступным источником профессиональной помощи для организатора волонтеров выступают сами добровольцы, их друзья и родственники, а также коллеги по цеху. В настоящий момент целенаправленное оказание некоммерческим организациям юридических, бухгалтерских, дизайнерских, психологических услуг предусматривают некоторые ресурсные центры, например, петербургский центр «Штаб-квартира». Кроме того, активно развиваются pro bono сообщества, в которых можно найти специалистов различного профиля. Так, безвозмездную помощь добровольческим и благотворительным объединениям в области информационных технологий предоставляют на портале «IT-волонтер» <https://itv.te-st.ru>, в области устного и письменного перевода — в проекте Translate for Life <https://www.futureactually.com>.

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

Отдельно следует упомянуть образовательные и методические ресурсы, которые могут напрямую не касаться текущей или программной деятельности добровольческого объединения, но серьезно влиять на ее эффективность. Образовательную и методическую поддержку можно получить в разнообразных ресурсных центрах и организациях, при этом региональные центры добровольчества оказывают ее в том числе по запросу организаторов волонтерской деятельности. Кроме того, донорами образовательных, методических и других развивающих услуг, включая реализуемые в онлайн-формате, выступают государственные и негосударственные учреждения

образования, экспертные сообщества, специализированные организации и ассоциации. К примеру, D-Group.Social <http://social.d-group.ru> реализует программы обучения для сотрудников НКО, проводит региональные семинары и практикумы, направленные на развитие лидеров добровольческой отрасли, построение эффективных команд и налаживание общего диалога между бизнесом, властью и некоммерческим сектором. Значительные ресурсы в образовании, саморазвитии и методическом сопровождении предоставляют платформа ДОБРО.РФ <https://dobro.ru/>, (подробнее — в параграфе 3.9. «Поддержка АВЦ в управлении командой волонтеров»), сайты всероссийских общественных добровольческих движений (волонтеры-медики.рф, волонтерыпобеды.рф, волонтеры-культуры.рф), ведущих добровольческих организаций (<https://danilovtsy.ru/>, <http://www.kdobru.ru/> и др.). Помощь в подготовке волонтеров и персонала можно получить в разнообразных территориальных и тематических «Школах волонтера».

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

Организатор волонтерской деятельности в России по умолчанию имеет доступ к разнообразным информационным ресурсам, созданным в рамках государственных программ и общественных инициатив для целей развития добровольческого движения. Среди них, прежде всего, неоднократно упомянутые платформа ДОБРО.РФ <https://dobro.ru/>, сайты всероссийских общественных добровольческих движений (волонтеры-медики.рф, волонтерыпобеды.рф, волонтеры-культуры.рф), региональные и муниципальные тематические интернет-ресурсы и базы данных, которые предоставляют возможность поиска потенциальных волонтеров, продвижения реализуемых практик и проектов, а также выступают источниками полезной информации.

Значительным информационным ресурсом для некоммерческих организаций становятся разнообразные средства массовой информации, которые способствуют продвижению добровольческих ценностей и имиджа организаторов волонтерской деятельности и в настоящее время с готовностью идут на сотрудничество. Кроме того, в рамках внедрения Стандарта поддержки волонтерства большинство регионов приняли на себя обязательства по оказанию информационной поддержки и популяризации добровольчества, и при необходимости организатор волонтеров может рассчитывать на порталы органов государственной власти и местного самоуправления, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, а также их содействие при выстраивании диалога с различными средствами массовой информации. Помимо этого, в качестве дополнительных информационных ресурсов добровольческие организации могут опереться на сайты и сообщества в социальных сетях партнерских организаций и коллег, а также личные страницы своих участников и волонтеров.

### 3.4 ПРОДВИЖЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ПРОЕКТОВ

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

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

Прямыми и косвенными целевыми аудиториями волонтерского объединения

#### В ТЕМУ:

*«Основная целенаправленная политика продвижения идет не на организацию, а на саму тематику того, чем мы занимаемся».*

Кузнецова Евгения, генеральный директор, сооснователь компании You Social

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

Основными такими каналами выступают:

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

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

Средства массовой информации:

- публикации о проекте / организации в печатных и интернет изданиях;
- съемка и трансляция передач о проекте / организации на радио и телевидении, популярных интернет-каналах;
- рекламные и информационные объявления о проекте / организации в СМИ;
- участие в пресс-конференциях и пресс-подходах;
- участие лидеров и руководителей проекта / объединения в тематических передачах

в качестве экспертов, предоставление интервью и комментариев по профилю деятельности;

- участие команды проекта / организации или отдельных представителей в популярных передачах и шоу;
- съемка и трансляция документальных, публицистических фильмов о проекте / организации, их участниках.

#### Мероприятия и представительская деятельность:

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

#### Интернет и другие технические средства связи:

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

#### Брендинг, внутренняя и наружная реклама:

- создание и продвижение визуального образа проекта / организации;
- изготовление и распространение сувенирной продукции, фирменной экипировки, других товаров с символикой;

- изготовление и распространение рекламных листовок, флаеров, буклетов, брошюр, альбомов, книг с необходимой информацией;
- размещение информации на рекламных щитах, билбордах, мультимедийных экранах, в том числе ее трансляция в кинотеатрах и торговых центрах;
- размещение информационных листовок и плакатов на стендах и держателях в транспорте, регулярно посещаемых целевой группой учреждений и организациях, трансляция аудиообъявлений.

#### Индивидуальные контакты и партнерство:

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

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

### **3.5 ФОРМИРОВАНИЕ ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ**

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

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

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

Партнерами добровольческих организаций среди юридических лиц чаще всего выступают:

- некоммерческие организации, в том числе коллеги из добровольческой сферы, социально направленные общественные объединения, ветеранские

сообщества, благотворительные фонды, национальные общины, общества людей с инвалидностью, профессиональные союзы, любительские клубы по интересам, группы взаимопомощи;

- государственные и муниципальные учреждения, корпорации и компании, унитарные предприятия, осуществляющие деятельность в поле образования, социальной защиты, здравоохранения, культуры, физкультуры и спорта, молодежной политики, экологии и природопользования, жилищно-коммунального хозяйства, других отраслях;
- равноуровневые органы государственной власти и местного самоуправления, уполномоченные в различных социальных и экономических областях;
- силовые ведомства, среди которых правоохранные органы, воинские подразделения и соединения, спасатели, контртеррористические и антинаркотические организации;
- коммерческие организации всех видов и сфер, включая промышленные, торговые, перерабатывающие, ресурсоснабжающие, добывающие, транспортные, информационно-технические, финансовые, туристические, социальные, медицинские, образовательные, культурно-досуговые, спортивные, строительные, эксплуатирующие, сельскохозяйственные, любые иные предприятия и учреждения;
- средства массовой информации: теле- и радиокomпании, газеты, журналы, информационные холдинги и агентства, интернет-издания, другие медиа;
- юридически зарегистрированные консультативно-совещательные органы, общественные и торгово-промышленные палаты, экспертные сообщества.

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

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

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

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

Взаимодействие с государственными и муниципальными учреждениями выстраивается также на основании официальных писем, причем часто это должны быть письма в адрес курирующей властной структуры. Перед подготовкой инициативного документа целесообразно созвониться с интересующей организацией, изложить свои просьбы и предложения

#### В ТЕМУ:

*«Часто организации выходят на нас сами, или мы видим на форумах какие-либо организации и понимаем, что могли бы быть полезны друг другу».*

Шубина Анна, руководитель регионального ресурсного центра добровольчества Новосибирской области

и уточнить у ее сотрудников, кому разумней адресовать обращение. Бюджетные организации нередко опираются на письма даже в коммуникации с давними партнерами. Это обосновано необходимостью подтверждать целевое расходование бюджетных средств и показатели эффективности и не должно вызывать недоумения у организаторов волонтеров.

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

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

Общение с физическими лицами и неформальными сообществами в целом гораздо менее обременено формальностями, за исключением контактов с общественными деятелями, лидерами мнений и прочими статусными людьми, взаимодействие с которыми выстраивается чаще всего через пресс-секретарей, помощников и представителей. Партнерские отношения с такой категорией часто завязываются

через социальные сети, личные знакомства, прямые звонки, протекцию, а иногда даже путем публикации объявлений о возможном сотрудничестве и отработки откликов на них.

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

Определив перечень лиц и организаций, с которыми необходимо выстроить сотрудничество, организатор волонтеров должен подготовить каждому из них предложение, которое будет лежать в точке пересечения взаимных интересов. Для того, чтобы качественно его сформулировать, нужно собрать о потенциальном

партнере как можно больше информации: каков профиль его деятельности, каких ценностей он придерживается, поддерживал ли ранее подобные проекты.

Вместе с тем, организатор волонтеров должен сразу определить для себя границы допустимого в начинающемся сотрудничестве, понять на какие ответные действия и услуги готов идти для его установления. Большую роль в построении партнерских отношений играет репутация добровольческой организации. Положительный имидж надежного и честного соратника — залог успеха в построении партнерской сети.

#### В ТЕМУ:

*«Партнерство возникает как планово, так и ситуативно. Инициативу может проявить каждая из сторон».*

Моисеева Инга, исполнительный директор  
D-Group.Social

Добровольческая организация самостоятельно определяет комбинацию возможных партнеров для собственной деятельности и конкретных проектов, исходя из своих нужд и потребностей. Однако стоит помнить, что сотрудничество должно строиться на взаимовыгодных условиях и рационально оценивать ресурсы в плане собственного вклада в этот процесс. Кроме того, организатора волонтеров должна настораживать непрозрачная мотивация потенциального партнера. По возможности отношения с партнерами нужно оформлять договорами и соглашениями с указанием прав и обязанностей сторон, что позволит защитить интересы дела от возможных срывов и манипуляций.

### 3.6 ПАРТНЕРСТВО АССОЦИАЦИИ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ

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

По состоянию на ноябрь 2021 года АВЦ — это 166 членов, 85 региона, 84 ресурсных центров добровольчества, более 1 300 организаций, входящих в региональную сеть, свыше 2,2 млн волонтеров по всей стране.

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

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

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

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

Войти в Ассоциацию в качестве ее членов могут организации, являющиеся региональными центрами развития добровольчества в субъектах России или федеральные организации. По решению членов Совета Ассоциации волонтерских центров волонтерский центр Ассоциации волонтерских центров может перейти в члены АВЦ. Члены АВЦ имеют расширенный по отношению к волонтерским центрам пакет преференций, который дополнительно содержит:

- квоты на всероссийские молодежные форумы, всероссийские мероприятия в сфере добровольчества, возможность реализации совместных проектов и практик;
- информационное освещение деятельности организации на площадках АВЦ и партнеров, получение в числе первых новостей и информации о событиях в сфере добровольчества;
- софинансирование расходов, связанных с участием в мероприятиях в сфере добровольчества на федеральном и международном уровне, финансовая поддержка на реализацию проектов АВЦ по итогам года на конкурсной основе;
- рекомендательные письма для участия в грантовых конкурсах или по запросу организации;

- доступ к закрытым образовательным онлайн-курсам и образовательным мероприятиям, возможность повышения квалификации;
- поддержку и тиражирование региональных проектов, продвижение лучших волонтерских и гражданских инициатив на федеральном уровне;
- консультативную, экспертную и организационную поддержку при реализации региональных проектов и мероприятий;
- поощрение за достижения в сфере добровольчества;
- предоставление фирменных наборов АВЦ.

В ТЕМУ:

*«Важно единое понимание добровольческой деятельности на всех уровнях».*

Егорова Дарья, пресс-менеджер Регионального ресурсного центра добровольчества Республики Карелия

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

### **3.7 ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ИМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ С ОРГАНИЗАТОРАМИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ВОЛОНТЕРСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Выстраивание отношений с разноуровневыми органами государственной власти и местного самоуправления — весомая часть текущей и проектной деятельности добровольческой организации, без которой она не сможет достичь существенного масштаба в реализации своих уставных целей. Добровольческие практики, осуществляемые в небольших объемах и формах, не требующих получения разрешений и доступа в помещения и территории, контролируемые официальными инстанциями, могут реализовываться без прямого контакта с властью. Если же речь идет о включении добровольцев в процессы, входящие в полномочия руководящих органов или затрагивающие их интересы, соприкосновение становится неизбежным. В этом случае важно знать, в каком правовом поле и в каких границах оно реализуется.

Главный документ, описывающий процедуру взаимодействия с властями, как уже было упомянуто, — это Федеральный закон от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»<sup>88</sup>. В законе

<sup>88</sup> Федеральный закон от 11 августа 1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7495/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495/) (дата обращения 05.09.2020).

указано, что организаторы волонтерской деятельности и волонтерские организации имеют право осуществлять взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления. В документе, в частности, говорится, что органы власти различного уровня, от федерального до муниципального, разрабатывают и реализуют программы по поддержке добровольчества, оказывают различную поддержку организаторам добровольческой деятельности и волонтерским организациям. Органы исполнительной власти могут оказывать волонтерам имущественную, организационную, информационную, методическую и консультационную помощь, а также награждать наиболее отличившихся добровольцев.

Согласно закону, региональные власти также занимаются популяризацией волонтерской деятельности и формированием координационных и совещательных органов в сфере добровольчества. Орган исполнительной власти, уполномоченный заниматься развитием волонтерства, определяется Правительством РФ. Он может отличаться в зависимости от региона.

Общие требования к порядку взаимодействия властей с субъектами добровольческой деятельности прописаны в Постановлении Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. № 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»<sup>89</sup>. На основании указанного Постановления и в соответствии с его положениями федеральными органам исполнительной власти выпущены отраслевые порядки и методические рекомендации для органов государственной власти и местного самоуправления (подробнее в параграфе 2.1. «Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность организатора волонтерской деятельности»), которые в свою очередь приняли соответствующие документы на своем уровне.

Поддавляющее большинство указанных нормативных актов определяет, что добровольческая организация или организатор добровольческой деятельности в инициативном порядке обращается с помощью почтового отправления с вложенной описью или электронного документа, направленного через интернет, во властные структуры или подведомственные им учреждения с предложением о взаимодействии

<sup>89</sup> Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. N 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями». Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/72116618/#friends> (дата обращения 05.09.2020).

в части реализации добровольческих практик и инициатив. Такое обращение должно включать обязательный перечень сведений с идентификационными и контактными данными, а также перечень предлагаемых к осуществлению видов волонтерских работ / услуг, с описанием условий их оказания, в том числе возможных сроков и объемов работ / оказания услуг, уровня подготовки, компетенции, уровня образования и профессиональных навыков добровольцев, наличия опыта соответствующей деятельности организатора добровольческой деятельности, добровольческой организации и иных требований, установленных законодательством Российской Федерации.

После получения предложения о совместной деятельности инстанция или организация, в которую оно было направлено, в течение 10 дней должна принять решение о начале сотрудничества или отказе от него и письменно уведомить добровольческую организацию о содержании такого решения в течение 7 дней. Сверх того, орган государственной власти, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение могут запросить у заявителя дополнительную информацию, и тогда срок рассмотрения обращения может быть отложен еще на 10 дней.

Если предложение о сотрудничестве принято, официальные структуры обязаны оповестить добровольческую организацию или организатора волонтерской деятельности об условиях осуществления добровольческой деятельности, включая связанные с ней ограничения и риски, а также действующие в организациях политики и процедуры, режимные требования, правила техники безопасности и производственной санитарии. Кроме того, волонтерской организации или организатору добровольческой деятельности должны быть разъяснены порядки и сроки урегулирования разногласий, возникающих в ходе взаимодействия сторон, сроки осуществления добровольческой деятельности и основания для ее досрочного прекращения, иные значимые факторы.

Положительное решение оформляется соглашением о взаимодействии, на заключение которого отводится 14 дней. В нем должны быть отражены перечень видов работ / услуг, принимаемых на себя добровольческим объединением, условия осуществления добровольческой деятельности, сведения об уполномоченных представителях сторон, ответственных за взаимодействие, порядок, в котором организация, выступающая заказчиком волонтерских услуг, будет информировать другую сторону о потребности в добровольцах. Помимо этого, в соглашение вносятся возможности предоставления волонтерам поддержки, обеспечения их помещениями и оборудованием, а также учета деятельности добровольцев в единой информационной системе ДОБРО.РФ. В этом же документе закрепляются обязанности сторон.

При получении отрицательного решения добровольческое объединение, организатор добровольческой деятельности вправе обратиться к учредителю отказавшей организации, на общение с которым будут снова отведены все перечисленные сроки. Таким образом, совокупно процедура вступления во взаимодействие может занять до 54 дней.

Разработки и внедрения отдельных процедур взаимодействия в соответствии

с названным выше Постановлением Правительства требуют некоторые направления и формы волонтерской активности. В перечень видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой деятельности, волонтерскими организациями, в настоящий момент включены 4 направления добровольческих инициатив:

- содействие в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь;
- содействие в оказании социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания;
- содействие в оказании социальных услуг в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- содействие в защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах.

При этом два последних пункта добавлены в перечень с 9 мая 2020 г. Постановлением Правительства России от 30 апреля 2020 г. № 623<sup>90</sup>.

В отношении стационарных организаций социального обслуживания, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Методическими рекомендациями по взаимодействию организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями, направленными органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации письмом Минтруда России от 02 июля 2020 г. № 26-6/10/В-5204<sup>91</sup>, введены дополнительные к общему порядку параметры взаимодействия с организаторами добровольческой деятельности. Так, указанные организации должны иметь на официальных сайтах специальный раздел или страницу, включающую правовые основания и информацию о сотрудничестве с добровольческими организациями, перечень видов деятельности, которые могут осуществляться волонтерами в организациях, контакты ответственного сотрудника.

Кроме того, для учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги в стационарной форме и работающих с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, установлен перечень причин

#### В ТЕМУ:

*«Отказываю тем организациям, которые просят помощи добровольцев в формате: "Дайте нам 100 человек, а мы потом разберемся, чем их занять"».*

Залевская Ольга, руководитель регионального ресурсного центра добровольчества Республики Коми с 2017 по 2019 г., заместитель директора по молодежной политике ГАУ ДО Республики Коми «Республиканский центр детей и молодежи»

90 Постановление Правительства РФ от 30 апреля 2020 г. № 623 «О внесении изменений в перечень видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями» Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/73878783/> (дата обращения 05.09.2020).

91 Письмо Минтруда России от 2 июля 2020 г. № 26-6/10/В-5204 // Официальный сайт Добровольческого движения «Даниловцы». URL: <https://danilovcy.ru/wp-content/uploads/2020/07/Mintrud-Dopolnitelnye-metodrekomentatsii-po-vzaimodei-stviyu-s-volonterami-2020.pdf> (дата обращения 05.09.2020).

для отказа от взаимодействия с добровольческой организацией, среди которых несоответствие предлагаемых волонтерских услуг законодательно закрепленным целям добровольческой деятельности, приостановление деятельности некоммерческой организации в связи с обвинением в экстремистской деятельности, наличие фактов причинения физического или имущественного вреда получателям социальных услуг, нарушение правил осуществления благотворительной деятельности, установленных судом, органами государственного и муниципального контроля (надзора), иными государственными органами в соответствии с их компетенцией.

Учреждениям социального обслуживания установлены ограничения по требованиям, предъявляемым к волонтерам, в части прохождения ими медицинских осмотров, анализов, предоставления медицинских книжек, справок из психоневрологического или наркологического диспансера, справки об отсутствии судимости, прививочных сертификатов. Добровольцы, не предоставляющие гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, помощи в приеме пищи и тому подобных процедурах, освобождены от прохождения медицинских обследований и могут ограничиться предоставлением по требованию справки об эпидемиологическом окружении. При этом добровольческое объединение или организатор волонтерской деятельности должны до начала ее осуществления подать принимающей организации списки волонтеров.

В нормативных документах оговорено, что волонтеры не могут быть допущены к работе, требующей специальной профессиональной подготовки и лицензирования, в ночное время (если это не предусмотрено соглашением), в места повышенного риска (например, риска травматизма), без инструктажа по технике безопасности, без средств индивидуальной защиты (если это необходимо).

Организациям, подчиненным Министерству здравоохранения Российской Федерации и территориальным органам, уполномоченным в сфере охраны здоровья населения, Приказом Минздрава России от 26 февраля 2019 г. № 96н «Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»<sup>92</sup> и Методическими рекомендациями к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»<sup>93</sup>, вменены схожие с учреждениями социального

<sup>92</sup> Приказ Минздрава России от 26 февраля 2019 г. № 96н «Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь» // Портал Кодификация РФ: действующее законодательство Российской Федерации. URL: <https://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minzdrava-Rossii-ot-26.02.2019-N-96n/> (дата обращения 05.09.2020).

<sup>93</sup> Письмо Минздрава России от 25 сентября 2019 г. № 28-2/И/2-8923 «О направлении Методических рекомендаций к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь». Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_218420/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_218420/) (дата обращения 05.09.2020).

обслуживания дополнительные требования, однако существует и ряд отличий.

По отношению к общим требованиям к порядку взаимодействия организаций с добровольческими объединениями, медицинские учреждения должны заключать соглашения с организаторами добровольческой деятельности в ускоренном порядке – в течение 7 дней против общепринятых 14, которые допустимы только при урегулировании разногласий.

В случае если волонтеры планируют осуществлять в медицинской организации содействие в выполнении медицинских вмешательств, на каждого из них организатор добровольческой деятельности должен предоставить СНИЛС, а также копии документов, подтверждающих процесс получения волонтером или наличие у него среднего или высшего медицинского образования.

Следует упомянуть, что порядки взаимодействия с медицинскими организациями и организациями социального обслуживания могут различаться в зависимости от ведомственной принадлежности таких учреждений и изданных отраслевым федеральным органом исполнительной власти указаний и методических рекомендаций.

Разработка порядка взаимодействия МЧС России и его территориальных органов, с организаторами добровольческой деятельности, волонтерскими организациями, в том числе и в части участия профессиональных спасателей и пожарных в наставничестве спасателей – добровольцев и добровольных пожарных, в настоящий момент не завершена.

В сфере поиска пропавших лиц принят Алгоритм взаимодействия государственных органов, волонтерских организаций и добровольцев при организации и осуществлении розыска без вести пропавших граждан, в том числе несовершеннолетних<sup>94</sup>, который детально описывает порядок его осуществления. Данный алгоритм исходит из того, что ответственные лица информируют добровольческие поисково-спасательные отряды о безвестном исчезновении человека и включают их в процесс поиска.

Следует отметить, что действующие порядки взаимодействия органов государственной власти, местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений с добровольческими организациями и организаторами добровольческой деятельности носят преимущественно рамочный характер и практически не учитывают возникновения экстренной потребности в совместной работе, а также возможность проявления инициативы в сотрудничестве со стороны официальных инстанций.

Очевидно, что в случае, когда потребуется незамедлительно включить волонтеров в решение какого-либо острого вопроса, такие процедуры окажутся неэффективны. Представляется, что в неотложных ситуациях и субъекты добровольческой деятельности, и власти должны иметь возможность в течение 24–48 часов получать оперативный отклик на запрос о содействии.

Кроме того, в урегулировании нуждается инициативный порядок обращения

<sup>94</sup> Алгоритм взаимодействия государственных органов, волонтерских организаций и добровольцев при организации и осуществлении розыска без вести пропавших граждан, в том числе несовершеннолетних (методические рекомендации). Следственный комитет Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации, Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий // Москва, 2018 г. URL: <http://admkogalym.ru/upload/dokumenty-UKSiMP/10-icx-930-18-3.pdf> (дата обращения 05.09.2020).

властей за помощью добровольцев, который в настоящий момент регламентирован исключительно здравым смыслом сторон. Так как ни один из документов не содержит процедуры и четких сроков налаживания сотрудничества по инициативе государственных и муниципальных органов, добровольческие организации зачастую получают от них невыполнимые запросы. Целесообразно было бы нормативно закрепить конкретные минимальные сроки поступления заявок на получение помощи волонтеров в зависимости от характера предстоящего труда, его срочности и объема.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 1. СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

За последние десятилетия добровольчество вышло в разряд ведущих социальных отраслей в России. Такой прогресс стал возможен не только благодаря государственной поддержке и общественному интересу. Ему предшествовала масштабная работа и полная отдача добровольческим идеалам сотен тысяч россиян, выступающих организаторами волонтерских инициатив.

В июле — августе 2020 года Ассоциация волонтерских центров провела исследование социологического портрета современного российского организатора волонтеров, в рамках которого были выполнены интернет-опрос лиц, обладающих опытом управления добровольческими практиками, проектами, командами и/или объединениями, и развернутые интервью лидеров мнений и экспертов в сфере добровольчества.

Участникам опроса было предложено заполнить анкету из 26 преимущественно закрытых многовариантных вопросов (приложение 2). Эксперты поделились своим опытом и мнением по 43 позициям. В исследовании приняли участие свыше 1 100 человек из 81 региона страны (исключая Карачаево-Черкесскую Республику, Республику Алалию — Северную Осетию, Магаданскую область и Ненецкий автономный округ).

### **СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ**

Организаторы волонтеров, как и любая социальная общность, представляют собой чрезвычайно разномасштабную группу людей. Среди них есть юноши и девушки, мужчины и женщины разных возрастов, состоятельные и не имеющие финансовых резервов, выпускники профессиональных училищ и доктора наук, физики и лирики, жители отдаленных деревень и обитатели мегаполисов — добровольческими инициативами управляют совершенно разные люди.

Согласно проведенному исследованию, среди организаторов волонтеров подавляющее большинство — 82 % — женщины (рис. 1). Примечательно, что среди координаторов добровольческих команд и руководителей волонтерских объединений совсем немного учащейся и студенческой молодежи: совокупная доля людей в возрасте

до 18 и 18 –23 лет составляет 16,8 %. В числе добровольческих лидеров преобладают граждане 36–50 лет (36,9 %), за ними следует работающая молодежь 24–35 лет (30,2 %), затем идут люди от 50 до 65 лет (14,8 %), и 1,3 % организаторов волонтеров составляют пожилые люди в возрасте от 65 лет (рис. 2).

Рис. 1. Распределение организаторов волонтеров по полу

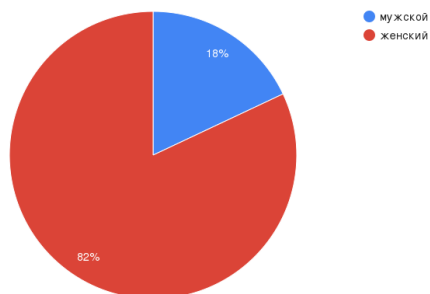
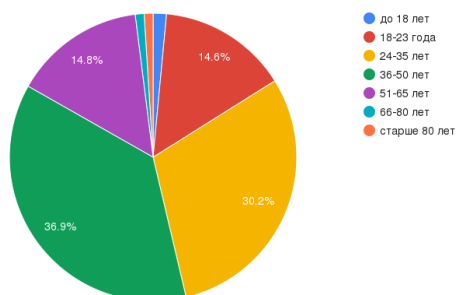


Рис. 2. Распределение организаторов волонтеров по возрасту



Основная масса (56,8 %) лидеров волонтеров состоит в браке, 30,1 % холосты / не замужем, 9,9 % разведены, 3,1 % потеряли супруга (рис. 3). 62,9 % организаторов добровольцев имеют детей. У 35% – 1–2 ребенка дошкольного и школьного возраста, у 4,9 % – 3 и более детей, у 26,7 % есть совершеннолетние дети. 10 % растят внуков, причем часть совмещает этот процесс с воспитанием несовершеннолетних и совершеннолетних детей (рис. 4).

Рис. 3. Семейное положение организаторов волонтеров

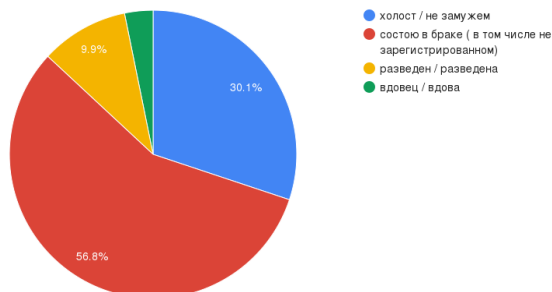
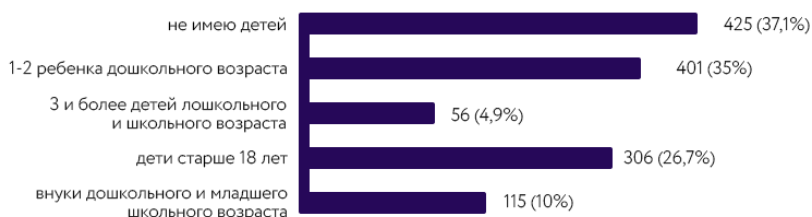
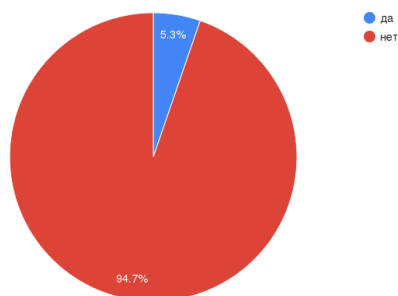


Рис. 4. Наличие у организаторов волонтеров детей и внуков  
1147 ответов



5,3 % организаторов волонтеров имеют инвалидность или стойкие нарушения здоровья, ограничивающие жизнедеятельность (рис. 5).

Рис. 5. Наличие у организаторов волонтеров ограничений по здоровью



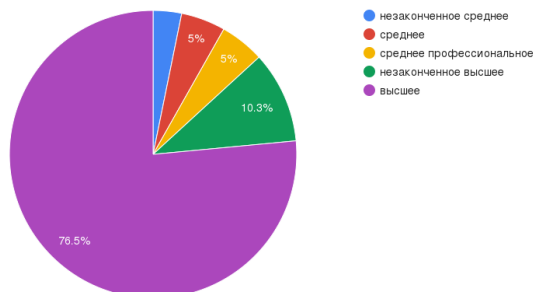
Координаторы и руководители волонтерских команд и объединений живут преимущественно в столицах регионов — 26,3 %; 9,2 % и 12,5 % общего числа опрошенных являются жителями крупных региональных городов и районных центров; 19,5 % и 8 % проживают в малых городах и поселках городского типа; 12,5 % — в сельских поселениях; и 11,9 % — живут в городах федерального значения (рис. 6).

Рис. 6. Распределение мест жительства организаторов волонтеров по типу населенного пункта



Организаторов волонтеров отличает высокий уровень образования. Более трех четвертей из них (76,5 %) имеют высшее образование, еще 10,3 % находятся в процессе его получения. 8,5 % окончили колледжи, техникумы и училища, 3,4 % завершили школьный курс, 1,3 % – школьники (рис. 7).

Рис. 7. Уровни образования организаторов волонтеров



Почти 40 % добровольческих лидеров имеют диплом психолога, педагога, социального работника или социолога, еще 17,4 % изучали гуманитарные науки, 12,9 % – профессионалы в области экономики, менеджмента и юриспруденции, 10,5 % освоили инженерные и технические специальности. Относительно невелик процент IT-специалистов – 3,2 %, людей с естественно-научным образованием – 3,2 %, медиков – 2,3 % и спортивных работников – 2,1 %. Встречаются представители творческих профессий, кадровые военные, кулинары и даже теологи (рис. 8).

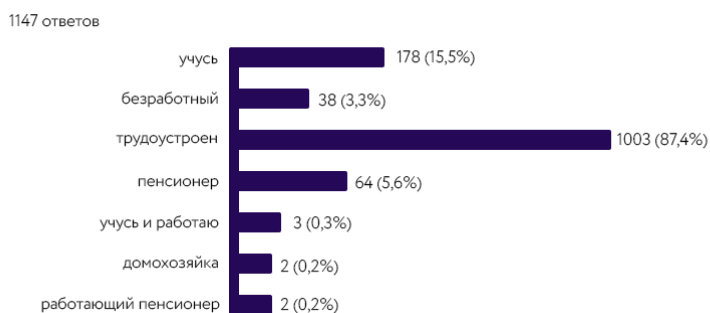
5,3 % руководителей добровольческих инициатив имеют научные степени, среди них 56 кандидатов наук (4,9 % общего числа), 7 докторов наук (0,6 %).

Рис. 8. Профиль образования организаторов волонтеров



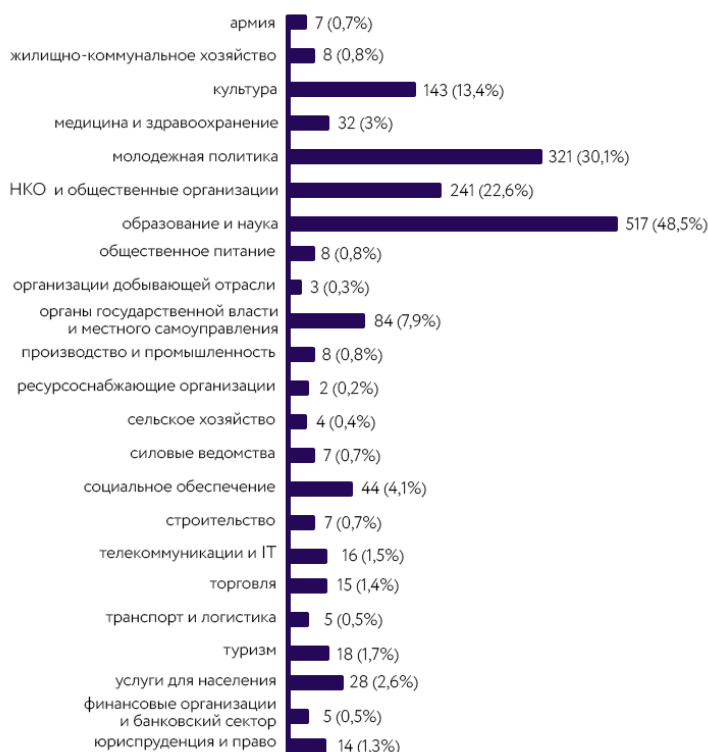
87,4 % организаторов волонтеров трудоустроены, 5,6 % находятся на пенсии, 3,3 % – безработные граждане. 15,5 % добровольческих лидеров учатся и совмещают учебу с работой, среди участников опроса есть работающие пенсионеры (рис. 9).

Рис. 9. Трудовой статус организаторов волонтеров



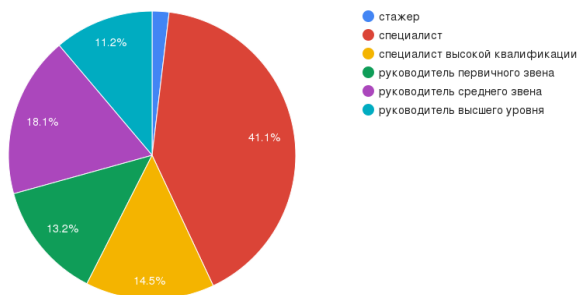
При условии, что часть организаторов волонтеров совмещают несколько мест работы и могут принадлежать больше чем к одной области занятости, почти 50 % из них трудятся в отрасли образования и науки, 30,1 % представляют учреждения молодежной политики, 22,6 % работают в НКО и общественных организациях, 13,4 % — в области культуры, 7,9 % — сотрудники органов власти и местного самоуправления. Кроме того, довольно широко представлены медицина и здравоохранение (3 %), социальное обеспечение (4,1 %), сфера услуг (2,6 %) (рис. 10).

Рис. 10. Преобладающие отрасли основных мест занятости организаторов волонтеров



Чаще всего люди, возглавляющие добровольческие инициативы, занимают должности специалистов (55,6 %). К специалистам базовой квалификации себя относят 41,1 % опрошенных, к специалистам высокой квалификации — 14,5 %. 42,5 % — руководители, из них 13,2 % руководители первичного звена, 18,1 % — среднего, и 11,2 % — высшего. 1,9 % участников анкетирования — стажеры (рис. 11).

Рис. 11. Должности организаторов волонтеров по основным местам занятости



Проведенный опрос показывает, что почти три четверти лидеров волонтеров не относят себя к категории нуждающихся. 58,2 % опрошенных средств хватает на основные нужды и небольшие покупки, 13,9 % дополнительно могут позволить себе крупные покупки и поездки на отдых, 0,3 % могут без кредита купить машину или квартиру, а 1,3 % и вовсе не испытывают ограничений в средствах. При этом среди организаторов добровольцев есть и малообеспеченные граждане: 19,2 % участников исследования способны оплатить только жилье и продукты питания, 7,1 % денег не хватает даже на покрытие основных нужд (рис. 12). В качестве основного источника дохода 89,2 % лиц, принявших участие в опросе, называют заработную плату. Кроме того, 9,9 % получают стипендию, 12,1 % — пенсионеры, 13,5 % опираются на помощь родственников (рис. 13).

Рис. 12. Уровень доходов организаторов волонтеров



Рис. 13. Источники доходов организаторов волонтеров



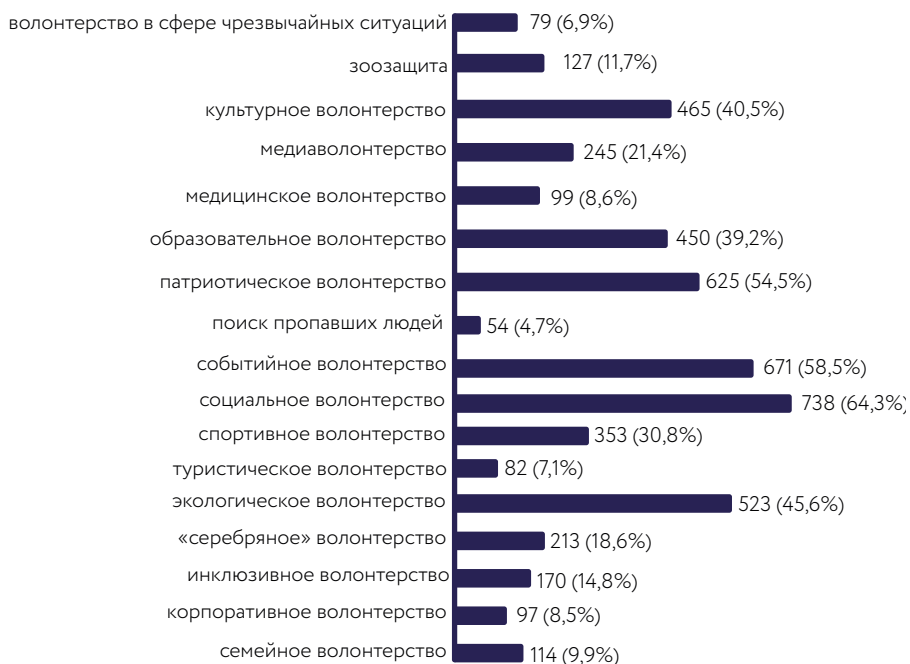
В числе реализуемых ими направлений добровольческой деятельности организаторы волонтеров чаще всего называли:

- социальное волонтерство (64,3 % респондентов);
- событийное волонтерство (58,5 %);
- патриотическое волонтерство (54,5 %);
- экологическое волонтерство (45,6 %);
- культурное волонтерство (40,5 %);
- образовательное волонтерство (39,2 %);
- спортивное волонтерство (30,8 %);
- медиаволонтерство (21,4 %);
- «серебряное» волонтерство (18,6 %);
- инклюзивное волонтерство (14,8 %);
- зоозащиту (11,1 %);
- семейное волонтерство (9,9 %);
- медицинское волонтерство (8,6 %);
- корпоративное волонтерство (8,5 %);
- туристическое волонтерство (7,1 %);
- волонтерство в чрезвычайных ситуациях (6,9 %);
- поиск пропавших людей (4,7 %).

Помимо этого, были упомянуты донорство крови, волонтерство общественной безопасности, профилактическое, профориентационное волонтерство, добровольчество в сфере развития территорий, деятельность ресурсных центров и др. (рис. 14).

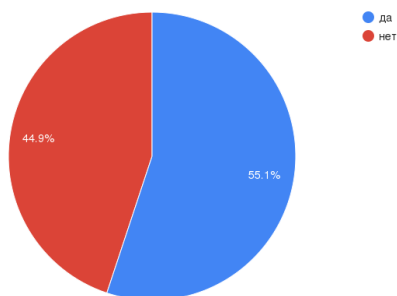
Рис. 14. Распределение реализуемых организаторами волонтеров инициатив по направлениям добровольческой деятельности

1147 ответов



Более половины организаторов волонтеров реализуют добровольческие инициативы в рамках должностных обязанностей (рис. 15).

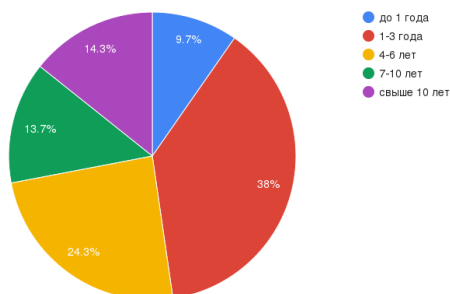
Рис. 15. Наличие организации добровольческой деятельности в перечне служебных обязанностей



Самый распространенный стаж организации добровольческой деятельности составляет 1–3 года (38 %). 24,3 % участников опроса осуществляют добровольческие

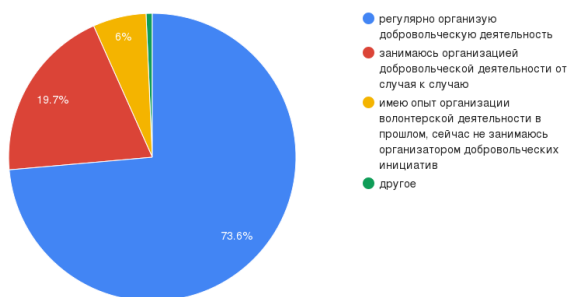
практики в течение 4–6 лет, 13,7 % выступают в роли добровольческих лидеров 7–10 лет, 14,3 % – свыше 10 лет. Новичков относительно немного – 9,7 % (рис. 16).

Рис. 16. Продолжительность участия в организации добровольческой деятельности



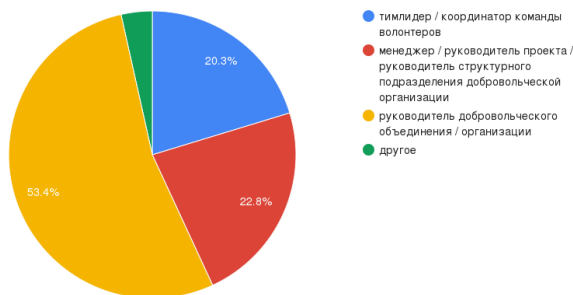
Регулярно добровольческие активности организуют 73,2 % респондентов, 20,2 % делают это от случая к случаю, у 6 % такая деятельность осталась в прошлом (рис. 17).

Рис. 17. Системность участия в организации добровольческой деятельности



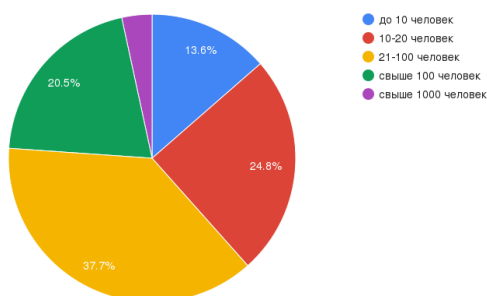
Среди участников опроса преобладают руководители добровольческих объединений (53,4 %), примерно поровну тимлидеров / координаторов волонтерских групп и лидеров добровольческих проектов / менеджеров волонтеров (рис. 18).

Рис. 18. Роли организаторов волонтеров



В управлении организаторов волонтеров чаще всего находится от 21 до 100 добровольцев (37,2 %). 25,2 % лидеров волонтеров управляют командой в составе от 10 до 20 человек, 20,8% — от 100 до 1 000. 3,5 % опрошенных координируют более 1 000 волонтеров. 13,4 % работают с малыми группами, не превышающими 10 добровольцев (рис. 19).

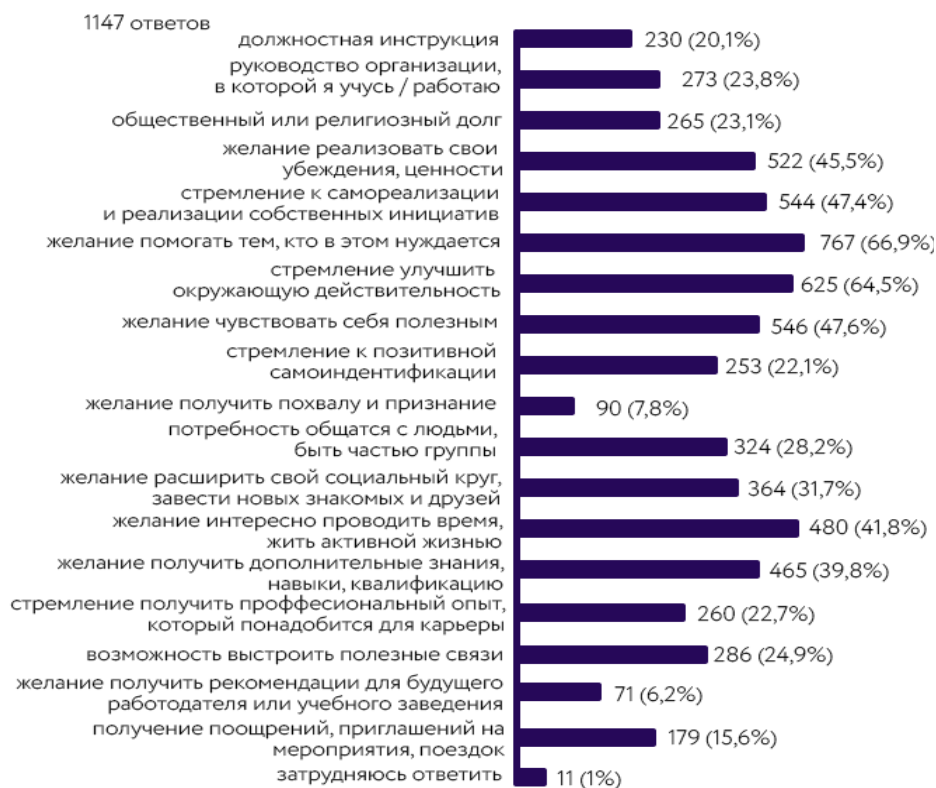
Рис. 19. Численность добровольческой команды, находящейся в управлении организатора волонтеров



Среди ведущих мотивов, побуждающих лидеров к организации добровольческих инициатив (рис. 20):

- желание помогать тем, кто в этом нуждается (66,9 %);
- стремление улучшить окружающую действительность (54,5 %);
- желание чувствовать себя полезным (47,6 %);
- стремление к самореализации и реализации собственных инициатив (47,4 %);
- желание реализовать свои убеждения, ценности (45,5 %);
- желание интересно проводить время, жить активной жизнью (41,8 %);
- желание получить дополнительные знания, навыки, квалификацию (39,8 %);
- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей (31,7 %);
- потребность общаться с людьми, быть частью группы.

Рис. 20. Преобладание мотивов участия в организации добровольческой деятельности



Любопытно, что характеристики организаторов волонтеров разнятся в зависимости от направления добровольческой деятельности. Самыми среднестатистическими оказались организаторы культурного волонтерства — их параметры почти полностью совпадают с общим портретом отечественного добровольческого лидера.

Значительно отличается гендерное соотношение в волонтерстве ЧС, поиске пропавших людей, медицинском, корпоративном и туристическом волонтерстве. В этих направлениях руководителями добровольческих инициатив выступают 50 %, 44 %, 29 %, 34 % и 46 % мужчин соответственно, против усредненных 18 %.

Лидеры волонтеров моложе в медиаволонтерстве, зоозащите, корпоративном, медицинском, спортивном волонтерстве, поиске пропавших людей, старше — в «серебряном», семейном и туристическом добровольчестве. Так, в корпоративном волонтерстве почти на 30 % возрастает совокупная доля

людей в возрасте 18–23 и 24–35 лет за счет снижения доли лиц старше 35 лет, в семейном сокращается процент организаторов студенческого возраста, а в «серебряном» увеличивается участие в инициации добровольческих практик граждан 50+. Есть разница и в матримониальном статусе лидеров волонтерских команд: в медиа и корпоративном волонтерстве больше людей, не состоящих в браке, что, вероятно, обусловлено их юным возрастом. В семейном и туристическом волонтерстве, наоборот, численность холостяков и незамужних женщин снижена. Зоозащитники, представители медиаволонтерства, медицинского и корпоративного волонтерства чаще других организаторов волонтеров бездетны, а организаторы семейного волонтерства, как правило, имеют детей. Люди, организующие поисковые операции, с большей вероятностью принадлежат к категории многодетных.

Организаторы инклюзивного, корпоративного, медицинского, туристического волонтерства чаще проживают в крупных городах: столицах регионов, городах федерального значения и реже встречаются в сельских поселениях.

В среде организаторов волонтерских практик в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций выше процент людей со средним и неоконченным высшим образованием за счет уменьшения квоты имеющих диплом вуза. В туристическом волонтерстве самый высокий процент лидеров, обладающих ученой степенью, — 10 % кандидатов наук в противовес средним 4,9 %. В зоозащите, медиаволонтерстве, событийном, корпоративном волонтерстве больше лиц, продолжающих образование. В волонтерстве ЧС, поиске пропавших людей, зоозащите, корпоративном и «серебряном» волонтерстве объемней доля гуманитариев за счет снижения количества обладателей психолого-педагогических специальностей. В медицинском волонтерстве направление добровольческих инициатив коррелирует с профилем образования и отраслью по основному месту работы: в числе организаторов на 16 % больше выпускников медицинских вузов и на 12 % — сотрудников учреждений здравоохранения, чем в среднем по всему добровольческому сообществу.

«Серебряное» и туристическое волонтерство характеризуются увеличением доли пенсионеров в числе организаторов добровольцев. Организация добровольческой деятельности включена в служебные обязанности чаще у добровольческих лидеров в сфере поиска пропавших людей, медиа, медицинского, «серебряного» волонтерства. При этом практиками в области волонтерства ЧС, поиска пропавших людей, семейного, туристического волонтерства регулярней управляют люди, являющиеся по основной деятельности руководителями высшего и среднего звена, тогда как организаторы экологического волонтерства преимущественно занимают должности специалистов. Уровень доходов выше, чем у среднего организатора добровольцев в туристических добровольческих инициативах и программах корпоративной социальной ответственности.

Интересно, что в поиске пропавших людей, зоозащите, инклюзивном, семейном, «серебряном», туристическом волонтерстве добровольческие лидеры чаще включаются в организацию добровольческих инициатив на системной основе. К более продолжительному стажу организации добровольческой деятельности тяготеют руководители волонтерских практик в туристическом, семейном, медицинском,

корпоративном, инклюзивном волонтерстве, поиске пропавших людей, зоозащите. Опыт управления обширными добровольческими командами более характерен для лидеров волонтеров в поиске пропавших людей, добровольчестве в чрезвычайных ситуациях, инклюзивном, корпоративном, медицинском добровольчестве.

В зависимости от волонтерского направления трансформируется и комплекс мотивов, стимулирующих к созданию и реализации добровольческих практик.

В волонтерстве в чрезвычайных ситуациях дополнительно актуализируются:

- общественный или религиозный долг;
- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- желание чувствовать себя полезным.

В зоозащитном волонтерстве:

- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- желание помогать тем, кто в этом нуждается;
- стремление улучшить окружающую действительность.

В инклюзивном волонтерстве:

- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- стремление к самореализации и реализации собственных инициатив;
- желание помогать тем, кто в этом нуждается;
- стремление улучшить окружающую действительность;
- желание чувствовать себя полезным;
- желание получить дополнительные знания, навыки, квалификацию.

В корпоративном волонтерстве:

- должностная инструкция;
- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- стремление к самореализации и реализации собственных инициатив;
- желание чувствовать себя полезным;
- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей;
- стремление получить профессиональный опыт, который понадобится для карьеры;
- возможность выстроить полезные связи.

В медиаволонтерстве:

- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей;
- желание интересно проводить время, жить активной жизнью;
- стремление получить профессиональный опыт, который понадобится для карьеры;
- возможность выстроить полезные связи.

В медицинском волонтерстве:

- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей;
- стремление получить профессиональный опыт, который понадобится для карьеры;
- возможность выстроить полезные связи.

В поиске пропавших людей:

- должностная инструкция;
- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- стремление улучшить окружающую действительность;
- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей;
- желание получить дополнительные знания, навыки, квалификацию;
- стремление получить профессиональный опыт, который понадобится для карьеры.

В семейном волонтерстве:

- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- желание помогать тем, кто в этом нуждается;
- стремление улучшить окружающую действительность;
- желание чувствовать себя полезным;
- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей.

В спортивном волонтерстве:

- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей;
- желание интересно проводить время, жить активной жизнью;
- возможность выстроить полезные связи.

Туристическое волонтерство:

- общественный или религиозный долг;
- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- стремление к самореализации и реализации собственных инициатив;
- стремление улучшить окружающую действительность;
- желание чувствовать себя полезным;
- желание интересно проводить время, жить активной жизнью;
- желание получить дополнительные знания, навыки, квалификацию;
- возможность выстроить полезные связи.

В экологическом волонтерстве:

- стремление улучшить окружающую действительность.

Культурное, образовательное, патриотическое, «серебряное», социальное, событийное волонтерство сохраняют свойственную для среднего организатора волонтеров парадигму мотивов с преобладанием социальных и идейных устремлений.

Анализируя полученные данные, можно отметить, что они адекватно отражают существующую в отечественном добровольчестве ситуацию и соотносятся

с экспертными оценками лидеров добровольческой отрасли. Действительно, среднестатистический организатор волонтеров в России — это замужняя девушка около 30–40 лет с высшим образованием психолого-педагогического или гуманитарного профиля, имеющая основную работу специалиста в социальной сфере или трудоустроенная в собственной некоммерческой организации, без детей или с одним ребенком, живущая на зарплату немного выше прожиточного минимума, являющаяся городским жителем, которая уже 3–5 лет занимается реализацией добровольческих инициатив и управляет 20–50 волонтерами в рамках социальных проектов, потому что очень хочет помочь тем, кто в этом нуждается, и желает изменить существующую действительность. При этом прослеживается четкая взаимосвязь направления добровольческой деятельности с портретом человека, реализующего профильные инициативы. Например, формы добровольческих практик, связанных с профессиональными компетенциями, характеризуются соответствующим уровнем и профилем образования у их организаторов, и опираются на мотивы саморазвития и карьерные стимулы.

### **Личные качества и компетенции организатора волонтеров**

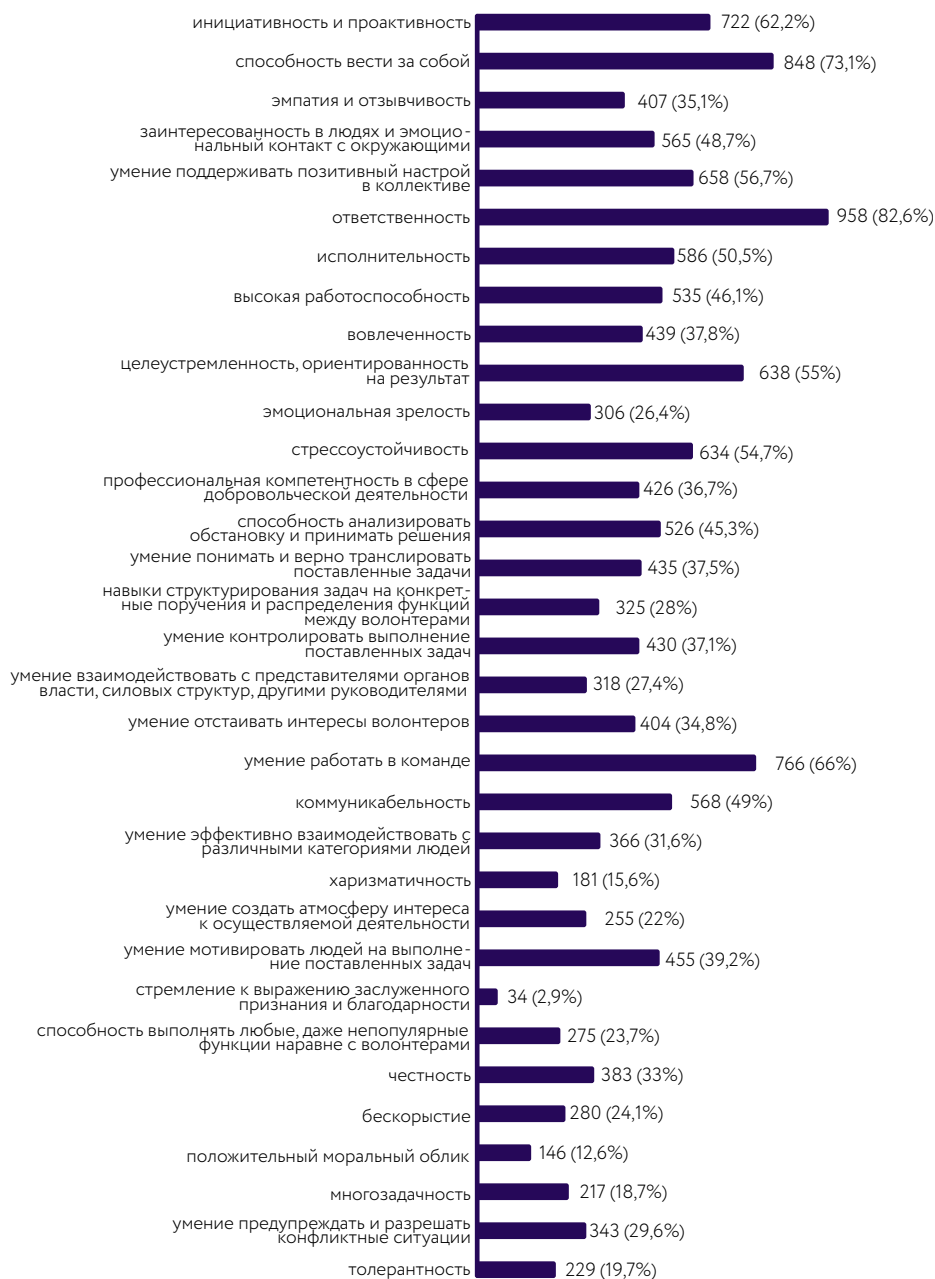
По результатам интернет-опроса организаторов волонтеров был сформирован рейтинг 15 наиболее важных качеств для добровольческих лидеров.

Для тимлидера / координатора волонтеров такими компетенциями были признаны (рис. 22):

- ответственность (82,6 %);
- способность вести за собой (73,1 %);
- умение работать в команде (66 %);
- инициативность и проактивность (62,2 %);
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе (56,7 %);
- целеустремленность, ориентированность на результат (55 %);
- стрессоустойчивость (54,7 %);
- исполнительность (50,5 %);
- коммуникабельность (49 %);
- заинтересованность в людях и эмоциональная вовлеченность (48,7 %);
- высокая работоспособность (46,1 %);
- способность анализировать обстановку и принимать решения (45,3 %);
- умение мотивировать людей на выполнение поставленных задач (39,2 %);
- вовлеченность (37,8 %);
- умение понимать и верно транслировать поставленные задачи (37,5 %).

Рис. 22. Компетенции тимлидера / координатора команды волонтеров

1147 ответов

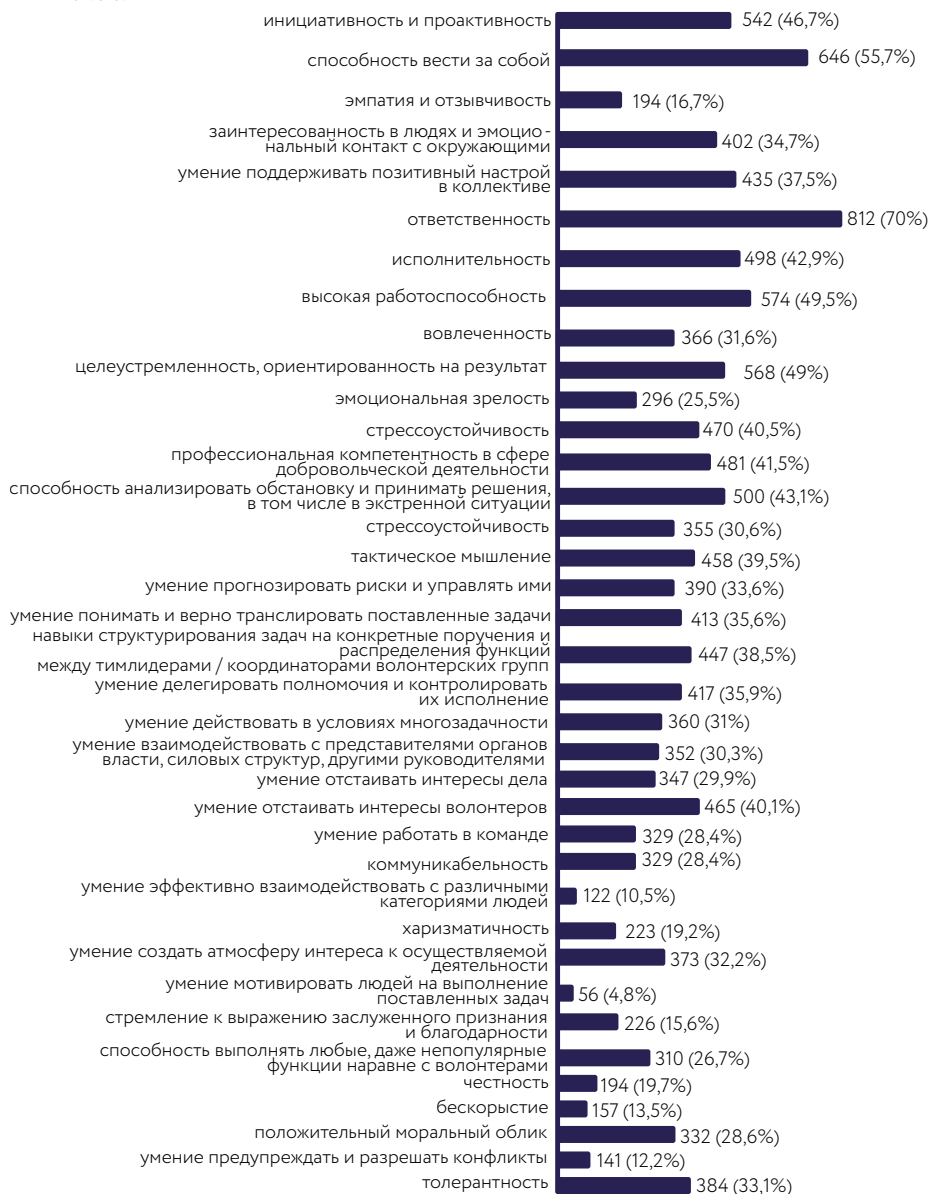


Для руководителя добровольческого проекта / руководителя структурного подразделения добровольческой организации / менеджера волонтеров участники опроса выделили (рис. 23):

- ответственность (70 %);
- способность вести за собой (55,7 %);
- высокую работоспособность (49,5 %);
- целеустремленность, ориентированность на результат (49 %);
- инициативность и проактивность (46,7 %);
- способность анализировать обстановку и принимать решения, в том числе в экстренной ситуации (43,1 %);
- исполнительность (42,9 %);
- профессиональную компетентность в сфере добровольческой деятельности (41,5 %);
- стрессоустойчивость (40,5 %);
- умение работать в команде (40,1 %);
- умение прогнозировать риски и управлять ими (39,5 %);
- умение делегировать полномочия и контролировать их исполнение (38,5 %);
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе (37,5 %);
- умение действовать в условиях многозадачности (35,9 %);
- навыки структурирования задач на конкретные поручения и распределения функций между тимлидерами / координаторами волонтерских групп (35,6 %).

Рис. 23. Компетенции руководителя добровольческого проекта / менеджера волонтеров

1147 ответов



По мнению участников исследования, для руководителя добровольческого объединения важнейшими качествами и компетенциями выступают (рис. 24):

- способность вести за собой (57,7 %);
- ответственность (55,4 %);
- профессиональная компетентность в сфере добровольческой деятельности (46 %);
- высокая работоспособность (44,7 %);
- инициативность и проактивность (42,5 %);
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе (40,8 %);
- стратегическое мышление (40,6 %);
- целеустремленность, ориентированность на результат (40,3 %);
- умение расставлять приоритеты в условиях многозадачности (39,8 %);
- умение взаимодействовать с представителями органов власти, силовых структур, другими руководителями (39,1 %);
- способность анализировать обстановку и принимать решения, в том числе в экстренной ситуации (38,9 %);
- планирование перспективного развития (38,9 %);
- умение делегировать полномочия и контролировать их исполнение (38,4 %);
- заинтересованность в людях и эмоциональная вовлеченность (37,4 %).
- стрессоустойчивость (36 %).

Рис. 24. Компетенции руководителя добровольческой организации





Приведенные данные позволяют отметить нарастание значимости компетенций блока «эффективный менеджмент» с повышением статуса организатора волонтеров, а также обратить внимание на определенную «размытость» профиля руководителя добровольческого объединения, вызванную, вероятно, более широким списком стоящих перед ним задач и, следовательно, потребностью в более развернутом перечне необходимых компетенций.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ДЛЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ОРГАНИЗАТОРОВ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Уважаемые коллеги!

Ассоциация волонтерских центров исследует социологический портрет современного российского организатора добровольческой деятельности. Если у Вас есть опыт управления добровольческими практиками, проектами и/или объединениями в любой роли, отличной от рядового волонтера, просим Вас пройти наше анкетирование и вписать свои черты в обобщенный образ организатора волонтерских инициатив России. Заполнение анонимной анкеты займет не более 5–10 минут. Заранее благодарим Вас за поддержку.

### *Половозрастные характеристики организатора добровольческой деятельности*

Ваш пол (выбрать нужное):

- мужской;
- женский.

Ваш возраст (выбрать нужное):

- до 18 лет;
- 18–23 года;
- 24–35 лет;
- 36–50 лет;
- 50–65 лет;
- 66–80 лет;
- старше 80 лет.

### *Семейное положение организатора добровольческой деятельности*

Семейный статус (выбрать нужное):

- холост / не замужем;
- состою в браке;

- разведен / разведена;
- вдовец / вдова.

Наличие детей / внуков и их возраст (выбрать нужное):

- не имею детей;
- 1–2 ребенка дошкольного и школьного возраста;
- 3 и более детей дошкольного и школьного возраста;
- дети старше 18 лет;
- внуки дошкольного и младшего школьного возраста.

#### *Состояние здоровья организатора добровольческой деятельности*

Имеете ли вы инвалидность или стойкие нарушения здоровья, ограничивающие жизнедеятельность?

- да;
- нет.

#### *Сведения о месте проживания организатора добровольческой деятельности*

Регион проживания:

(выбрать нужное из списка регионов).

Тип населенного пункта (выбрать нужное):

- город федерального значения (Москва, Санкт-Петербург, Севастополь);
- столица региона;
- районный центр;
- крупный город регионального значения;
- малый город;
- поселок городского типа;
- сельское поселение.

#### *Сведения об образовании организатора добровольческой деятельности*

Уровень образования (выбрать нужное):

- неоконченное среднее;
- среднее;
- среднее профессиональное;
- неоконченное высшее;
- высшее.

Профиль (направление) образования:

- инженерные и технические специальности;
- гуманитарные науки;
- медицина;
- специальности естественно-научного цикла;
- педагогика, психология и социология;
- экономика и юриспруденция;
- информационные технологии;
- физическая культура и спорт;
- военное дело;
- другое (указать).

Ученая степень (при наличии) (выбрать нужное):

- кандидат наук;
- доктор наук.

*Сведения об основном месте работы организатора добровольческой деятельности*

Трудовой статус (выбрать нужное):

- безработный;
- учусь;
- трудоустроен (в том числе самозанятые граждане);
- пенсионер;
- другое (указать).

Отрасль (для работающего населения) (выбрать нужное):

- армия;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- культура;
- медицина и здравоохранение;
- молодежная политика;
- НКО и общественные организации;
- образование и наука;
- общественное питание;
- организации добывающей отрасли;
- органы государственной власти и местного самоуправления;
- производство и промышленность;
- ресурсоснабжающие организации;

- сельское хозяйство;
- силовые ведомства;
- социальное обеспечение;
- строительство;
- телекоммуникации и IT;
- торговля;
- транспорт и логистика;
- туризм;
- услуги для населения;
- финансовый организации и банковский сектор;
- юриспруденция и право;
- другое (указать).

Должность (для работающего населения) (выбрать нужное):

- стажер;
- специалист;
- специалист высокой квалификации;
- руководитель первичного звена;
- руководитель среднего звена;
- руководитель высшего уровня.

*Сведения об уровне доходов организатора добровольческой деятельности*

Укажите источники доходов (выбрать все подходящие варианты):

- стипендия;
- заработная плата;
- пенсия по инвалидности;
- помощь родственников;
- другое (указать).

Оцените свой уровень доходов (выбрать все подходящие варианты):

- средств не хватает на покрытие основных нужд;
- средств хватает на оплату жилья и продуктов питания;
- средств хватает на основные нужды и небольшие покупки;
- могу позволить себе поездки на отдых и крупные покупки;
- если потребуется, могу без кредита купить машину и/или квартиру;
- не испытываю ограничений в средствах.

*Сведения об осуществляемой Вами добровольческой деятельности*

Является ли организация добровольческой деятельности Вашей служебной обязанностью?

- да;
- нет.

В каком направлении добровольческой деятельности Вы реализуете волонтерские инициативы? (выбрать все подходящие варианты):

- волонтерство в сфере чрезвычайных ситуаций;
- зоозащита;
- культурное волонтерство;
- медиаволонтерство;
- медицинское волонтерство;
- образовательное волонтерство;
- патриотическое волонтерство;
- поиск пропавших людей;
- событийное волонтерство;
- социальное волонтерство;
- спортивное волонтерство;
- туристическое волонтерство;
- экологическое волонтерство;
- «серебряное» волонтерство;
- инклюзивное волонтерство;
- корпоративное волонтерство;
- семейное волонтерство;
- другое (указать).

Укажите Ваш стаж организации добровольческой деятельности:

- до 1 года;
- 1–3 года;
- 4–6 лет;
- 7–10 лет;
- свыше 10 лет.

Какое максимальное количество волонтеров находилось в Вашем непосредственном управлении (выбрать нужное):

- до 10 человек;
- 10–20 человек;
- 21–100 человек;

- свыше 100 человек;
- свыше 1 000 человек.

Оцените степень системности Вашего участия в организации добровольческой деятельности:

- регулярно организую добровольческую деятельность;
- занимаюсь организацией добровольческой деятельности от случая к случаю;
- имею опыт организации волонтерской деятельности в прошлом, сейчас не занимаюсь организатором добровольческих инициатив;
- другое (указать).

Что мотивирует Вас заниматься организацией добровольческой деятельности (выбрать все подходящие варианты):

- должностная инструкция;
- руководство организации, в которой я учусь / работаю;
- общественный или религиозный долг;
- желание реализовать свои убеждения, ценности;
- стремление к самореализации и реализации собственных инициатив;
- желание помогать тем, кто в этом нуждается;
- стремление улучшить окружающую действительность;
- желание чувствовать себя полезным;
- стремление к позитивной самоидентификации;
- желание получить похвалу и признание;
- потребность общаться с людьми, быть частью группы;
- желание расширить свой социальный круг, завести новых знакомых и друзей;
- желание интересно проводить время, жить активной жизнью;
- желание получить дополнительные знания, навыки, квалификацию;
- стремление получить профессиональный опыт, который понадобится для карьеры;
- возможность выстроить полезные связи;
- желание получить рекомендации для будущего работодателя или учебного заведения;
- получение поощрений — приглашений на мероприятия, поездок, встреч с известными людьми и др.;
- затрудняюсь ответить;
- другое (укажите, что конкретно).

Какую из ролей организаторов добровольческой деятельности Вы выполняете?

- тимлидер / координатор команды волонтеров;
- менеджер / руководитель проекта / руководитель структурного подразделения

добровольческой организации;

- руководитель добровольческого объединения / организации;
- другое (указать).

*Личные качества и компетенции тимлидера / координатора команды волонтеров*

Какие, по вашему мнению, личные качества и компетенции позволяют человеку быть успешным тимлидером / координатором команды волонтеров? (выберите 10–15 наиболее важных качеств и компетенций)

- инициативность и проактивность;
- способность вести за собой;
- эмпатия и отзывчивость;
- заинтересованность в людях и эмоциональный контакт с окружающими;
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе;
- ответственность;
- исполнительность;
- высокая работоспособность;
- вовлеченность;
- целеустремленность, ориентированность на результат;
- эмоциональная зрелость;
- стрессоустойчивость;
- профессиональная компетентность в сфере добровольческой деятельности;
- способность анализировать обстановку и принимать решения;
- умение понимать и верно транслировать поставленные задачи;
- навыки структурирования задач на конкретные поручения и распределения функций между волонтерами;
- умение контролировать выполнение поставленных задач;
- умение взаимодействовать с представителями органов власти, силовых структур, другими руководителями;
- умение отстаивать интересы волонтеров;
- умение работать в команде;
- коммуникабельность;
- умение эффективно взаимодействовать с различными категориями людей;
- харизматичность;
- умение создать атмосферу интереса к осуществляемой деятельности;
- умение мотивировать людей на выполнение поставленных задач;
- стремление к выражению заслуженного признания и благодарности;

- способность выполнять любые, даже непопулярные функции наравне с волонтерами;
- честность;
- бескорыстие;
- положительный моральный облик;
- многозадачность;
- умение предупреждать и разрешать конфликтные ситуации;
- толерантность;
- другое (указать).

*Личные качества и компетенции менеджера / руководителя проекта / руководителя структурного подразделения добровольческой организации*

Какие, по вашему мнению, личные качества и компетенции позволяют человеку быть успешным менеджером / руководителем проекта / руководителем структурного подразделения добровольческой организации? (выберите 10–15 наиболее важных качеств и компетенций)

- инициативность и проактивность;
- способность вести за собой;
- эмпатия и отзывчивость;
- заинтересованность в людях и эмоциональный контакт с окружающими;
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе;
- ответственность;
- исполнительность;
- высокая работоспособность;
- вовлеченность;
- целеустремленность, ориентированность на результат;
- эмоциональная зрелость;
- стрессоустойчивость;
- профессиональная компетентность в сфере добровольческой деятельности;
- способность анализировать обстановку и принимать решения, в том числе в экстренной ситуации;
- тактическое мышление;
- умение прогнозировать риски и управлять ими;
- умение понимать и верно транслировать поставленные задачи;
- навыки структурирования задач на конкретные поручения и распределения функций между тимлидерами / координаторами волонтерских групп;
- умение делегировать полномочия и контролировать их исполнение;

- умение действовать в условиях многозадачности;
- умение взаимодействовать с представителями органов власти, силовых структур, другими руководителями;
- умение отстаивать интересы дела;
- умение отстаивать интересы волонтеров;
- умение работать в команде;
- коммуникабельность;
- умение эффективно взаимодействовать с различными категориями людей;
- харизматичность;
- умение создать атмосферу интереса к осуществляемой деятельности;
- умение мотивировать людей на выполнение поставленных задач;
- стремление к выражению заслуженного признания и благодарности;
- способность выполнять любые, даже непопулярные функции наравне с волонтерами;
- честность;
- бескорыстие;
- положительный моральный облик;
- умение предупреждать и разрешать конфликты;
- толерантность;
- умение находить партнеров и привлекать ресурсы;
- другое (указать).

#### *Личные качества и компетенции руководителя добровольческой организации*

Какие, по вашему мнению, личные качества и компетенции позволяют человеку быть успешным руководителем добровольческой организации? (выберите 10–15 наиболее важных качеств и компетенций)

- инициативность и проактивность;
- способность вести за собой;
- эмпатия и отзывчивость;
- заинтересованность в людях и эмоциональный контакт с окружающими;
- умение поддерживать позитивный настрой в коллективе;
- ответственность;
- высокая работоспособность;
- вовлеченность;
- целеустремленность, ориентированность на результат;
- эмоциональная зрелость;
- стрессоустойчивость;

- профессиональная компетентность в сфере добровольческой деятельности;
- способность анализировать обстановку и принимать решения, в том числе в экстренной ситуации;
- стратегическое мышление;
- планирование перспективного развития;
- навыки административной и финансово-хозяйственной деятельности;
- навыки PR и имиджевой деятельности;
- анализ и понимание современных трендов, учет актуальных тенденций в деятельности организации;
- умение прогнозировать риски и управлять ими;
- умение делегировать полномочия и контролировать их исполнение;
- умение расставлять приоритеты в условиях многозадачности;
- навык поиска партнеров и привлечения ресурсов;
- умение взаимодействовать с представителями органов власти, силовых структур, другими руководителями;
- умение противостоять давлению со стороны вышестоящих организаций;
- умение отстаивать интересы дела;
- умение отстаивать интересы волонтеров;
- умение работать в команде;
- коммуникабельность;
- умение эффективно взаимодействовать с различными категориями людей;
- харизматичность;
- умение создать атмосферу интереса к осуществляемой деятельности;
- умение мотивировать людей на выполнение поставленных задач;
- стремление к выражению заслуженного признания и благодарности;
- способность выполнять любые, даже непопулярные функции наравне с волонтерами;
- честность;
- бескорыстие;
- положительный моральный облик;
- умение предупреждать и разрешать конфликты;
- толерантность, мультикультурность;
- другое (указать).

*Отличительные особенности организатора добровольческой деятельности*

Что, по-вашему, отличает организатора добровольческой деятельности от любого другого координатора или руководителя? (укажите 4-5 отличий).

Благодарим за сотрудничество!

## ЗАКЛЮЧЕНИЯ ВЕДОМСТВ



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
(РОСМОЛОДЕЖЬ)**

**РУКОВОДИТЕЛЬ**

Б. Трёхвятигильский переулок, д. 2/1, стр. 2,  
Москва, 109028  
Телефон: (495) 668-80-08, Факс: (499) 270-20-79  
E-mail: [op@fidm.gov.ru](mailto:op@fidm.gov.ru)

08.10.2021 № КР/6024-08

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О рассмотрении Стандарта работы организатора  
добровольческой деятельности

Председателю Совета  
Ассоциации волонтерских  
центров

А.П.МЕТЕЛЕВУ

Уважаемый Артем Павлович!

В ответ на Ваше письмо от 07.09.2021 № 1310/21  
Федеральное агентство по делам молодежи сообщает следующее.

Росмолодежь ознакомилась со Стандартом работы  
организаторов добровольческой деятельности и рекомендует его  
к внедрению организаторам добровольческой деятельности.

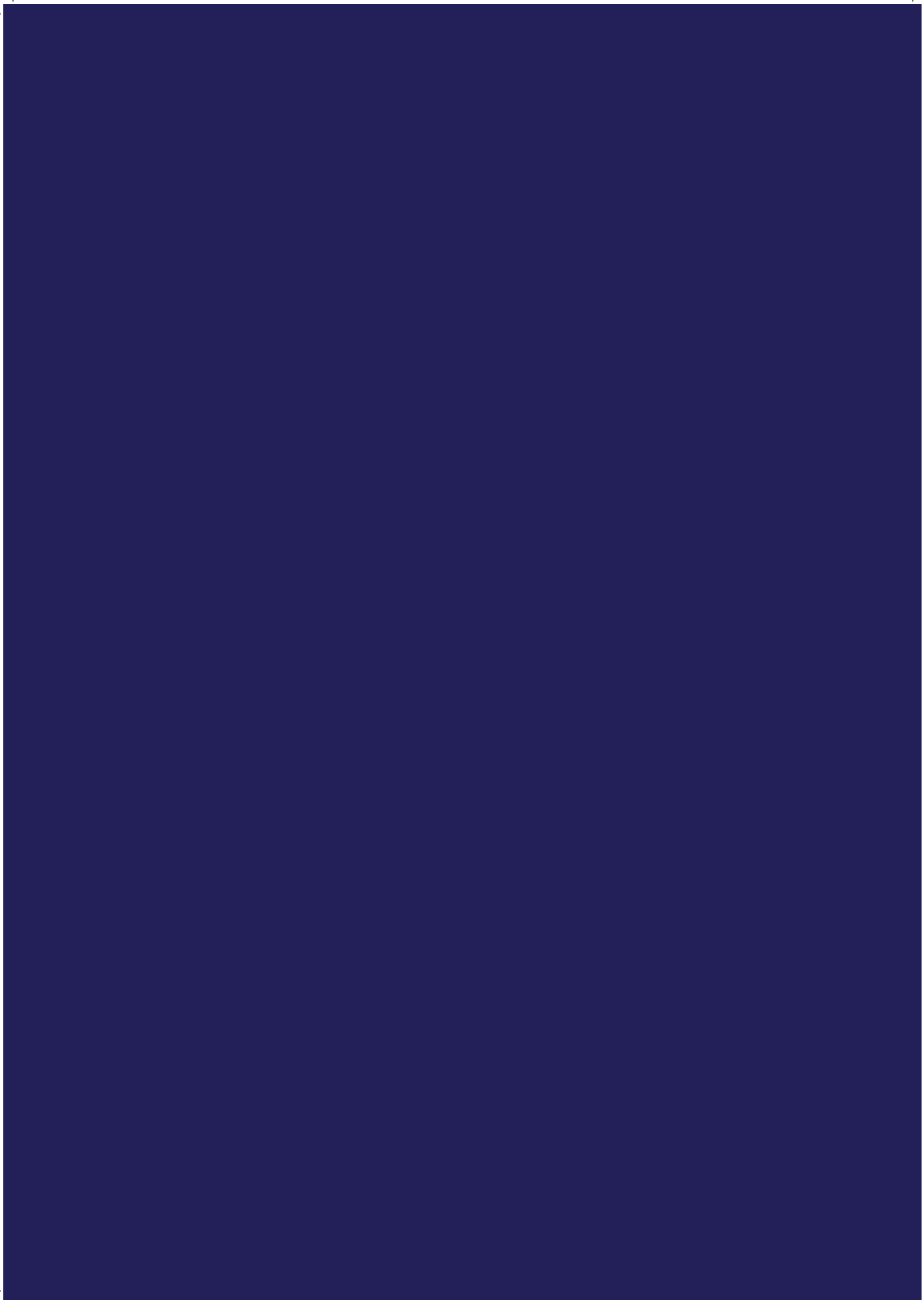
Приложение: на 166 л. в 1 экз.

И.о. руководителя



А.Платонов

Гусейнова Камилла Айдыновна  
(495) 668-80-08 (доб. 1405)



**СТАНДАРТ  
РАБОТЫ ОРГАНИЗАТОРА  
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ / ВОЛОНТЕРСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ISBN 978-5-6044577-3-3



9 785604 457733

