



Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга  
Центр поддержки добровольческих инициатив СПб ГКУ «ЦМГС»

# МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

*по вопросам организации  
добровольческой деятельности  
и оценке социально-экономической  
эффективности привлечения  
СО НКО добровольного труда  
для работы в государственных учреждениях  
социальной сферы Санкт-Петербурга*

Часть 1

Санкт-Петербург  
2016 год

# **Содержание**

Введение . . . . .	3
1. Область применения . . . . .	3
2. Общие подходы, основные термины и определения. . . . .	4
3. Цели, задачи и формы добровольческой деятельности . . . . .	8
4. Менеджмент благотворительных добровольческих программ. . . . .	12

# Введение

Настоящее методическое пособие представляет собой комплекс общих методических рекомендаций по вопросам организации и оценки социально-экономической эффективности привлечения социально ориентированными некоммерческими организациями добровольного труда для работы в государственных учреждениях социальной сферы Санкт-Петербурга.

Пособие разработано в соответствии с п. 3.4 Перечня мероприятий подпрограммы 4 «Повышение эффективности государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» государственной программы Санкт-Петербурга «Социальная поддержка граждан в Санкт-Петербурге на 2015–2020 годы», утвержденной Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 23.06.2014 № 497.

При разработке методического пособия были учтены мнения, рекомендации и предложения социально ориентированных некоммерческих организаций (далее — СО НКО) и государственных учреждений социальной сферы Санкт-Петербурга, полученные в ходе проведения мероприятий по практической реализации Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008–2011 годы, а также в ходе деятельности «Центра поддержки добровольческих инициатив», действующего в структуре СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей». В пособиях использованы результаты исследований, образовательных и информационно-методических программ в области добровольческой деятельности в РФ в период с 2010 по 2015 гг., международные акты, принятые с участием Российской Федерации. Методические пособия по вопросам организации и оценки социально-экономической эффективности привлечения СО НКО добровольного труда для работы в государственных учреждениях социальной сферы отражают теорию и практику современной добровольческой деятельности, тенденции развития взаимодействия СО НКО и государственных учреждений в области добровольческой деятельности в Российской Федерации и в Санкт-Петербурге.

## 1. Область применения

**1.1.** Действие методических материалов изложенных в пособии распространяется на социально ориентированные некоммерческие организации и государственные учреждения, действующие в сферах социальной защиты населения, здравоохранения, молодежной политики, образования, культуры, физической культуры и спорта, охраны общественного порядка.

**1.2.** Иные заинтересованные лица и организации вправе руководствоваться настоящими методическими материалами при взаимодействии с социально ориентированными некоммерческими организациями, а также, при осуществлении ими собственной деятельности по организации добровольческой деятельности граждан в негосударственных и государственных организациях социальной сферы.

## **2. Общие подходы, основные термины и определения**

**2.1.** Современное российское общество и государство принимают добровольчество в качестве значимого социального явления и одной из концептуальных основ стратегии развития человеческого потенциала и гражданского общества. Это соответствует мировой практике. С позиций действующего российского права, «добровольческая деятельность» является одной из форм «благотворительной деятельности».

Добровольчество — мощный инструмент социальных перемен, культурного и экономического роста, который помогает людям улучшать жизнь вокруг себя и помогать другим, создавая одновременно условия для собственного роста и развития.

Добровольчество для учащейся молодежи — это возможность быть вовлеченными в социальную реальность, быстрый путь познать общество и влиять на его совершенствование.

Практические принципы современного добровольчества в России:

- свободный выбор и добрая воля человека проявлять личную активность в форме добровольческой деятельности и добровольного труда;
- личное ответственное участие в организованных действиях группы или организации на основе доверия, солидарности и сотрудничества;
- определяемая польза от добровольческой деятельности для других людей и общества в целом;
- ненасильственный, гуманитарный характер добровольческой деятельности;
- отсутствие материальной компенсации за добровольческую деятельность и добровольный труд.

**2.2.** Нормативной правовой базой, на которой основана деятельность организаций, использующих труд добровольцев в Российской Федерации, являются следующие основные документы:

**Документы Российской Федерации:**

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (ст. 117);
- Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;
- Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
- Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Стратегия государственной молодежной политики в Российской Федерации на период до 2016 года (новая редакция утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 997-р);
- Федеральный закон от 5 апреля 2010 г. № 40-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций»;
- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662;
- Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-р, а также, законы РФ, принятые в ходе реализации плана мероприятий этой Концепции и соответствующие им законы субъектов Российской Федерации.

#### **Международные акты:**

- Всеобщая декларация прав человека (1948 г.);
- Конвенция о правах ребенка (1989 г.);
- Резолюция A/RES/56/38 «Рекомендации о поддержке добровольчества», принятая Организацией Объединенных Наций 10.01.2002 года.
- Иные российские и международные правовые акты, принятые с участием Российской Федерации. Одним из ориентиров на международные основы в области добровольчества может служить Всеобщая Декларация Добровольцев, принятая на XVI Всемирной конференции Международной ассоциации добровольческих усилий IAVE (Амстердам, январь, 2001 г.).

**2.3.** Понятие «добровольцы» определяется статьей 5 «Участники благотворительной деятельности» Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» в редакции от 23 декабря 2010 г. № 383-ФЗ: «добровольцы — физические лица, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческой

деятельности)». *Благополучатели* — лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев» (там же). В России под благотворительной деятельностью понимается добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

**2.4.** Понятие «волонтер», с точки зрения российского права — это спортивный доброволец, принимающий участие в массовых международных мероприятиях. В России понятие «волонтеры» определено пунктом 4 части 2 статьи 5 Федерального закона от 01.12.2007 № 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»: «...под волонтерами понимаются граждане Российской Федерации и иностранные граждане, заключившие с Оргкомитетом “Сочи 2014” гражданско-правовой договор об участии в организации и (или) проведении Олимпийских игр и Паралимпийских игр путем применения своего опыта, знаний, умений и навыков в целях осуществления мероприятий по организации и проведению Олимпийских игр и Паралимпийских игр без предоставления указанным гражданам денежного возмещения за осуществляемую ими деятельность».

В практике организации добровольческой деятельности вместо понятия «доброволец», и производных от него, часто, в качестве равноценного, употребляется понятие «волонтер». Такая замена понятий особенно часто проявляется в сфере молодежной политики, в международных программах и СО НКО, сотрудничающими с зарубежными организациями. «Волонтерство» — термин в современной западной социологии, который применяется для обозначения добровольного труда как деятельности, осуществляемой людьми на безвозмездной основе и направленной на достижение социально значимых целей, решение социальных проблем и задач общества. С позиции действующего в Российской Федерации законодательства, эти понятия не могут рассматриваться в качестве синонимов и быть взаимозаменяемыми, поскольку определяются различными правовыми актами и должны применяться для достижения различных целей. «Волонтеры» действуют в сфере спорта и международных спортивных мероприятий, в то время, как «добровольцы» могут действовать исключительно в целях благотворительной деятельности.

**2.5.** В Концепции развития социального добровольчества в г. Санкт-Петербурге на 2008–2011 годы, утвержденной постановлением правительства Санкт-Петербурга от 23 января 2008 г. № 45, использованы и применяются ныне следующие основные понятия:

*добровольцы* — граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда;

*добровольный труд (работа)* — безвозмездный труд, осуществляемый человеком на основе свободного выбора в организациях социальной сферы или в составе организованной группы, действующей в гуманитарных целях;

*добровольческая деятельность* — способ самовыражения и самореализации граждан, действующих индивидуально или коллективно на благо других людей или общества в целом (как одна из форм благотворительной деятельности);

*социальное добровольчество* — добровольческая деятельность и добровольный труд, направленные на решение социальных проблем или задач людей, групп, общества;

*молодежное добровольчество* — практическая добровольческая деятельность молодежи по предметному решению общественных проблем, осуществляемая без принуждения и оказывающая социализирующее влияние на субъект деятельности;

*семейное добровольчество* — добровольческая деятельность и добровольный труд двух и более членов одной семьи;

*добровольческие ресурсы* — совокупность трудовых, временных, интеллектуальных, профессиональных, материальных и иных ресурсов, источником которых являются добровольцы;

*добровольческая организация* — некоммерческая организация, привлекающая к своей деятельности добровольцев и осуществляющая добровольческие программы и проекты;

*система поддержки социального добровольчества* — комплекс мер, мероприятий и специализированной инфраструктуры, ориентированных на стимулирование, поддержку и развитие добровольчества на основе мобилизации и консолидации общественных и государственных ресурсов;

*центр поддержки добровольческих инициатив* — государственное или общественное учреждение, оказывающее полный комплекс информационных, консультационных, методических услуг организациям и гражданам в области социального добровольчества в Санкт-Петербурге;

*агентство добровольной помощи* — государственное или общественное учреждение, действующее на территории района Санкт-Петербурга, в составе НКО, ВУЗа, др. юридического лица, оказывающее полный комплекс информационных и консультационных услуг организациям и гражданам в области социального добровольчества;

*координатор добровольцев* — ответственное лицо в организации, имеющее специальную подготовку и отвечающее за привлечение добровольцев, организацию их работы и координацию их деятельности;

*технологии организации добровольной работы* — совокупность методик по привлечению, организации работы и поддержке добровольцев в добровольческой организации;

*добровольческая программа* — гуманитарная программа, ориентированная на потребности граждан и гражданского общества, в которой основным способом ее реализации является добровольная работа людей, а главной задачей — эффективная организация добровольной работы;

*добровольческая акция* — мероприятие одной или нескольких добровольческих организаций, главным человеческим ресурсом которых для достижения целей акции являются добровольцы.

### **3. Цели, задачи и формы добровольческой деятельности**

**3.1.** Целью развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге является создание условий для максимально возможной реализации социальных потребностей населения Санкт-Петербурга в процессе социально-экономического развития Санкт-Петербурга.

**3.2.** Добровольческая деятельность в СО НКО — это основа исполнения миссии и базовый ресурс. Многие благотворительные организации своим возникновением и существованием обязаны людям, которые в достаточной мере озабочены решением социальных проблем, чтобы тратить на это свое время и ресурсы. Некоторые организации основывают и, на протяжении всего своего существования, поддерживают свою деятельность исключительно за счет добровольческой деятельности. Некоторые СО НКО привлекают добровольцев в помощь штатным сотрудникам.

**3.2.1.** В первые годы существования большинства некоммерческих организаций их кадровую политику определяет одно очень важное обстоятельство — едва зародившаяся организация не располагает вообще никакими ресурсами. Ни деньгами, ни специальными технологиями, ни выдающимися профессиональными навыками. И руководителю, как правило, несложно догадаться, что единственный реально доступный ресурс — это люди. Люди являются ключом ко всем остальным ресурсам — деньгам, другим людям, товарам, информации, услугам. Поскольку люди живут везде, всех знают и все делают, потенциал их ресурсов неограничен. Задача руководителя и организации состоит в том, чтобы определить — каким образом можно использовать/применять потенциал добровольческой деятельности как можно большего количества людей в наилучшем сочетании для наибольшей пользы организации и ее клиентов.

**3.2.2.** Квалифицированные СО НКО и государственные учреждения, действующие в социальной сфере и привлекающие к своей деятельности добровольцев, как правило, ставят перед собой три основные задачи:

— привлечь нужных добровольцев;



— сделать работу добровольцев максимально полезной для клиентов организаций и объектов их заботы;

— обеспечить условия для добровольной работы людей, чтобы работа добровольцев была максимально комфортной и позитивной для них самих.

Наиболее успешные организации выстраивают свою систему ценностей и культуры, привлекающую добровольцев в организацию и одновременно, создают поддерживающую организационную структуру работы с добровольцами — применяют менеджмент добровольческих программ.

**3.2.3.** В Статье 2 «Цели благотворительной деятельности» Федерального закона «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» определены цели благотворительной, а значит и добровольческой деятельности.

В России в добровольческое движение вовлечено по разным оценкам от 1% до 6% от общего числа всего населения. По результатам исследований, самая распространенная деятельность добровольцев в России — это помощь детям, оставшимся без попечения родителей.

**3.2.4.** Условно можно разделить добровольцев на три основные группы по степени участия в деятельности СО НКО:

— постоянные добровольцы (члены Правлений, консультанты, специалисты, помощники клиентов/подопечных, ведущие добровольческих программ, клубов, секций, обучающих программ, выполняющие функции сиделки или распространителя информации и пр.),

— временные добровольцы (организаторы или участники различных мероприятий или мероприятий носящих протяженный во времени характер — напр. выездной лагерь, исследователи, люди, планирующие или ожидающие штатную должность и пр.),

— разовые добровольцы (участники краткосрочных разовых мероприятий — добровольческие акции, обслуживание семинаров, конференций, круглых столов, фестивалей, конкурсов, эпизодическая помощь в краткосрочных проектах).

**3.2.5.** Большинство СО НКО, как правило, имеют ответственное лицо за координирование добровольческой деятельности и используют сходные методы привлечения добровольцев и организации их деятельности.

**3.3.** Добровольческая деятельность в государственных Учреждениях социальной сферы (далее — Учреждения) используется в целях расширения спектра и количества помощи/услуг клиентам Учреждения. В Учреждениях сферы молодежной политики добровольцы (молодежь) являются и субъектом и объектом, на который добровольческая деятельность оказывает социализирующее влияние. При этом добровольцы могут привлекаться Учреждением самостоятельно и/или предоставляться СО НКО, с которыми Учреждению целесообразно заключать соответствующие договоры.

**3.3.1.** Добровольческая деятельность граждан в Учреждении реализуется посредством двух форм добровольного участия в деятельности Учреждения:

- предоставление добровольческих социальных услуг;
- выполнение добровольческих работ.

**3.3.2.** Добровольческие социальные услуги — это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами в соответствии с перечнем добровольческих социальных услуг клиентам Учреждения и закрепленные соглашениями Учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческих социальных услуг является повышение качества жизни клиентов (подопечных) Учреждения в процессе или по результатам их предоставления.

**3.3.3.** Добровольные работы — это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах Учреждения и в целях расширения спектра, качества и объема оказываемых социальных услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями Учреждения с добровольцами. Продуктом добровольных работ в Учреждении является конкретный продукт их выполнения, который носит материальный характер (например, производство предметов для оборудования рекреационных и игровых зон).

**3.3.4.** Следует учитывать, что добровольцы Учреждения, прямо или косвенно:

- содействуют/помогают Учреждению в достижении его целей и решении конкретных задач;
- улучшают качество жизни клиентов Учреждения;
- распространяют информацию о деятельности Учреждения;
- распространяют идеи и принципы социального служения среди населения;
- распространяют гуманитарные ценности в обществе.

Специфика структуры добровольного труда, в сравнении с трудом профессиональным, заключается в особенностях ее элементов — цели труда, субъекте труда, продукте труда, режиме труда, мотиве труда, организации труда. Добровольный труд не может дублировать труд профессиональный.

**3.3.5.** Задачи организации добровольного труда в Учреждении определяются на основе потребностей Учреждения и его клиентов (включая их ближнее окружение, напр., родственников, друзей, коллег, соседей). Однако, решающим фактором успешной организации добровольного труда граждан являются дополнительные задачи, которые формируются с учетом потребностей и интересов самих добровольцев, с учетом особенностей их возрастных групп, и прямо связаны с мотивацией людей к добровольной работе.

**3.3.6.** Дополнительные задачи Учреждения при организации добровольческой деятельности молодежи:

- вовлечение молодежи в социальную практику и ее информирование о потенциальных возможностях личностного и гражданского развития;
- предоставление возможности молодым людям проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание;
- развитие творческой и созидательной активности молодежи;
- интеграция молодых людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в жизнь общества.

К прикладным задачам можно отнести:

- обучение молодых граждан определенным трудовым навыкам и стимулирование профессиональной ориентации;
- содействие получению навыков самореализации и самоорганизации для решения социальных задач;
- сохранение профессиональных навыков, знаний и компетенций после получения профессионального образования в период временного отсутствия работы, занятости;
- замещение асоциального поведения социально ориентированным поведением, обеспечение содержательного времяпровождения;
- гуманистическое и гражданское воспитание;
- обеспечение определенного временного формата занятости молодежи;
- формирование кадрового резерва.

**3.3.7.** Дополнительные задачи Учреждения при организации добровольной работы людей среднего возраста:

- обеспечение потребностей, которым нет места в основной профессиональной деятельности, т. к. милосердие, сострадание, забота;
- содействие получению необходимого опыта, знаний и навыков для собственной повседневной жизни, решения проблем членов семьи, реализации собственных идей и социальных проектов;
- предоставление возможности быть полезным другим, заслужить уважение, быть причастным к значимой социальной деятельности Учреждения;
- предоставление возможности применить собственные знания и навыки, творческие способности, которые не реализуются в процессе основной профессиональной деятельности.

**3.3.8.** Дополнительные задачи Учреждения при организации добровольной работы людей старшего/пожилого возраста:

- обеспечение потребностей, которые не удовлетворены в семье, т. к. передача опыта, забота, милосердие, сострадание;
- содействие в решении проблем, связанных с возрастом и состоянием здоровья;
- содействие получению необходимых знаний и навыков для повышения качества собственной повседневной жизни и самопомощи;
- компенсация дефицита общения и отвлечение от личных проблем, связанных с возрастом и одиночеством;

- предоставление возможности продления активной, наполненной смыслом жизни;
- предоставление возможности применения имеющегося жизненного и профессионального опыта;
- обеспечение содержательного досуга.

## **4. Менеджмент благотворительных добровольческих программ**

**4.1.** Основным механизмом реализации добровольческой деятельности граждан в организациях являются Благотворительные добровольческие программы. Благотворительные добровольческие программы в России реализуются на разных уровнях:

- международные программы;
- федеральные (национальные) программы;
- межрегиональные программы;
- региональные программы;
- местные — районные, муниципальные, дворовые программы;
- программы отдельных организаций и учреждений.

**4.2.** Разработка и инициирование Благотворительной добровольческой программы в СО НКО, как правило, состоит из четырех основных этапов:

— Анализ ситуации (анализ проблемы, на работу с которой ориентирована программа, сбор информации о том, кто и как ее уже решает, определение потенциальных противников и сторонников, источников поддержки и ресурсов);

— Создание видения (выработка целей, задач, методов вовлечения и работы с добровольцами, обсуждение в команде единомышленников, совместное определение ожидаемых результатов);

— Формализация — описание программы, формализация группы/основной команды, определение ключевых персон и распределение ответственности, принятие необходимых решений — внутренних и внешних (если требуется), представление программы партнерам, донорам, СМИ, утверждение программы руководящим органом;

— Организация действий (обучение команды (при необходимости), формирование плана действий, определение добровольческих работ и вакансий, формирование ресурсов, набор добровольцев, определение партнеров и их роли, проведение информационной кампании и представление программы сообществу, клиентам/целевым группам).

**4.3.** Разработка и инициирование Благотворительной добровольческой программы в Учреждениях предусматривает:

— Определение политики и задач добровольческой деятельности в Учреждении, утверждение соответствующих документов;

— Определение добровольческих работ/услуг и описание свободных мест для деятельности добровольцев;

— Формализацию программы (ее написание и утверждение), подготовку персонала;

— Организацию действий, начиная с привлечения добровольцев или привлечения добровольческих СО НКО — партнеров.

**4.4.** Общий для СО НКО и Учреждения алгоритм описания Благотворительной добровольческой программы (далее — БДП) представлен в таблице 1.

Поскольку российское право позволяет осуществлять благотворительную (следовательно, и добровольческую) деятельность организациям любой организационно-правовой формы, то при описании Благотворительной добровольческой программы необходимо учитывать нормы статьи 17 Федерального закона от 11 августа 1995 года № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» (в текущей редакции на момент утверждения БДП).

**4.5.** Главная особенность структуры и процесса труда добровольца состоит в том, что он является и субъектом труда и объектом труда, а также распоряжается продуктом труда, который безвозмездно им дарится благополучателю, а не становится продаваемым товаром или продаваемой услугой. Поэтому для добровольца важным центральным объектом является конкретный благополучатель. В то же время, для организации/учреждения, важным объектом является доброволец. Задачи, связанные с организацией его труда касаются не только непосредственно предоставляемых добровольцем услуг или выполняемых работ, но и с удовлетворением его потребностей и интересов. Это является основой мотивирования людей к добровольному труду и предоставляет добровольцам разнообразные стимулы.

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

**4.6.** Добровольцы — не только помощники при оказании социальных услуг. Добровольцы и сами являются взыскательными потребителями определенных социальных услуг, которые можно охарактеризовать, как предоставление возможности занять себя в социальной сфере, помочь (другим, или себе самому), получить знания и навыки, установить контакты с людьми и организациями.

Это свидетельствует о том, что здесь возникает новая сфера социальной работы, или социального менеджмента, которой присуща своя специфика.

**4.7.** Основные области менеджмента Благотворительных добровольческих программ:

— Планирование добровольческой деятельности;

— Привлечение добровольческих ресурсов;

**Таблица 1.** Алгоритм описания Благотворительной добровольческой программы (БДП).

Организация	Какая организация/учреждение осуществляет программу.
Название БДП	Как называется программа? Краткое понятное название, отражающее ее направленность.
Период осуществления	Каков временной период и этапы осуществления программы?
Кем утверждена БДП	Полномочный руководящий орган организации/учреждения (общее собрание, правление, директор, проч.)
Социальная проблема/задача	На решение какой проблемы/задачи ориентирована программа, в чем суть проблемы.
Необходимость для территории	Каким образом подтверждается необходимость и актуальность решения проблемы/задачи для конкретной территории/местного сообщества/клиентов (пациентов) организации/учреждения.
Цели и задачи	Основная цель/цели программы (идеально предвосхищаемый результат) и конкретные задачи, которые необходимо решить для достижения цели/целей.
Чьи интересы затрагивает	Кому полезна реализация программы? Кто составляет целевую группу, кто получит пользу, жизнь каких групп населения изменится к лучшему? Почему? Каким образом?
Методы реализации	Какими методами будут решаться задачи? Какие технологии используются? Возможно это инновационные методы; тогда в чем их новизна и на чем они базируются?
Выгодные особенности	Чем программа отличается от других решений проблемы? В чем ее эффективность, уникальность, особенность?
Роль добровольцев	В чем заключается роль добровольцев в программе? Что они будут делать? Почему это важно? Что невозможно сделать без них? Как повлияет добровольческая деятельность граждан на результаты осуществления программы?
Чем программа привлекательна	Чем программа привлекательна для СО НКО и добровольцев? Что люди и привлеченные организации получают благодаря участию в программе (опыт, знания, навыки, новые круги общения, решение проблем, которые затрагивают их интересы, ...)?
Ресурсы	Планируемые расходы на реализацию. Какие ресурсы уже привлечены (имеются) для реализации программы (информационные, методические, человеческие, финансовые, материальные)? Каковы источники ресурсов? Какие ресурсы требуются привлечь? Смета планируемых расходов.
Ожидаемые результаты	Какие изменения произойдут благодаря осуществлению программы? К каким результатам приведет процесс ее реализации? Изменяются ли условия и качество жизни людей — целевых групп, в чем именно (качественные и количественные показатели)? Будет ли решена проблема/задача (полностью, или частично)? Что произойдет в сообществе в связи с достижением цели программы? Каков отдаленный социальный эффект?

- Организация добровольческой деятельности;
- Анализ и оценка эффективности Благотворительной добровольческой программы.

**4.8.** Менеджерам и координаторам добровольческой деятельности, как правило, требуется повышение квалификации по овладению соответствующими методами и технологиями ведения этой работы. Так базовый уровень квалификации специалиста в области организации добровольческой деятельности может включать знания и навыки по следующим вопросам:

1. Правовые и концептуальные вопросы добровольческой деятельности.
  - 1.1. Добровольчество в России — история и реальность.
    - 1.1.1. Основные понятия, связанные с современным добровольчеством, некоммерческой, общественной, благотворительной деятельностью и гражданским обществом.
    - 1.1.2. Концепция, принципы и правовые основы добровольческой/волонтерской деятельности в России.
    - 1.1.3. Корпоративное добровольчество, молодежное добровольчество, институционализация добровольчества в России.
  - 1.2. Формирование системы мотивации к добровольческой и волонтерской деятельности.
    - 1.2.1. Человеческие ресурсы в организации — почему организации нужны добровольцы.
    - 1.2.2. В каких человеческих ресурсах нуждается организация — объекты мотивирования.
    - 1.2.3. Почему люди хотят быть добровольцами — индивидуальные и социальные потребности человека.
    - 1.2.4. Нефинансовые методы мотивирования.
    - 1.2.5. При каких условиях совпадают потребности организации и граждан.
2. Методы привлечения добровольцев для работы в организации.
  - 2.1. Политика работы с добровольцами и планирование добровольческой деятельности (услуг/работ).
  - 2.2. Формирование добровольческих вакансий (свободных мест для добровольческой деятельности).
  - 2.3. Поиск и набор добровольцев.
  - 2.4. Выявление мотиваций и отбор добровольцев.
  - 2.5. Информирование и ориентирование добровольцев.
3. Методы организации работы добровольцев — подготовка.
  - 3.1. Первичное мотивирование добровольцев.
  - 3.2. Определение и закрепление прав и ответственности добровольцев.
  - 3.3. Обучение добровольцев.
  - 3.4. Определение обязанностей добровольцев.

- 3.5. Делегирование полномочий добровольцам.
4. Методы организации работы добровольцев — сопровождение.
  - 4.1. Поддержка работы добровольцев.
  - 4.2. Мониторинг и оценка эффективности добровольческой деятельности.
  - 4.3. Удержание добровольцев.
  - 4.4. Признание, поощрение и продвижение добровольцев.
  - 4.5. Роль организатора (координатора) работы добровольцев.
5. Методы управления и разрешения конфликтов.
  - 5.1. Основные подходы, стили и принципы управления людьми.
  - 5.2. Способы повышения уровня компетентности и преданности добровольцев.
  - 5.3. Основные причины конфликтов, связанные с работой добровольцев и основы профилактики.
  - 5.4. Конфликты внутри группы и между группами, пути их разрешения и основы для примирения.
  - 5.5. Развитие сотрудничества между группами и управление переменами.
  - 5.6. Эффективная команда.
  - 5.7. Полезные инструменты для практического использования лидерами.
  - 5.8. Этические принципы работы с добровольцами.
6. Методы PR-поддержки добровольческой деятельности.
  - 6.1. Внутренняя и внешняя информация и реклама добровольческой деятельности.
  - 6.2. Взаимодействие с общественностью и СМИ.
  - 6.3. Написание ключевых посланий для привлечения добровольцев.
  - 6.4. Работа в социальных сетях.

*Литературу и методические материалы по вопросам организации и оценки социально-экономической эффективности привлечения СО НКО добровольного труда для работы в государственных учреждениях социальной защиты населения: — см. эл. ресурсы в библиотеке информационно-методического портала [www.kdobru.ru](http://www.kdobru.ru) в разделе «Взаимодействие ГУ и СО НКО в области добровольчества».*

Оригинал-макет подготовлен О. М. Кукушкиной  
Формат 60x84 1/16. Тираж 500 экз. Заказ № 28  
Отпечатано в ООО «Реконструкция»  
191028, Санкт-Петербург, ул. Пестеля, д. 23