

**Результаты выполнения
регионального инновационного проекта развития волонтерства в системе
социального обслуживания населения Иркутской области «Импульс
добра»
2017 год**

Добровольческая активность граждан является важнейшим фактором социального развития общества в таких сферах, как образование, наука, культура, искусство, здравоохранение, охрана окружающей среды, социальная защита и др. Содействие развитию добровольческой деятельности (волонтерства) в соответствии с Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года, отнесено к числу приоритетных направлений социальной и молодежной политики. В целях исполнения мероприятий («дорожной карты») «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2016 г. № 1144-р, Минэкономразвития России разработаны методические материалы по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями (Письмо Минэкономразвития России от 29.11.2016 N 36550-ОФ/Д01).

Основной целью государственной политики в области содействия развитию добровольческой деятельности является активизация потенциала добровольчества как ресурса развития общества, способствующего формированию и распространению инновационной практики социальной деятельности, позволяющего привлечь в социальную сферу трудовые ресурсы добровольцев.

Однако необходимо отметить, что применение труда волонтеров в разных сферах общественной жизни имеет свои специфические особенности. Система социального обслуживания граждан специализируется на предоставлении социальных услуг и социальной помощи незащищенным слоям населения, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации: инвалидам, в том числе детям-инвалидам; гражданам пожилого возраста; семьям с детьми. Спецификой деятельности организаций социального обслуживания является предоставление социальных услуг в стационарной и полустационарной формах, а также на дому у граждан. Все указанные обстоятельства требуют от органов исполнительной власти разработки целенаправленных механизмов управления процессами развития волонтерства в системе социального обслуживания, основанной на регламентации этого процесса и специализированной подготовки волонтеров к деятельности в организациях социального обслуживания.

В связи с этим появилась необходимость в разработке и реализации регионального инновационного проекта развития волонтерства в системе социального обслуживания населения Иркутской области «Импульс добра»

Данную работу необходимо было реализовать в соответствии с законодательством РФ, в частности:

Международные:

1. Всеобщая Декларация Добровольчества (принятая на XVI Всемирной Конференции Международной Ассоциации Добровольческих Усилий - IAVE, Амстердам, январь, 2001 г.);
2. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) ратифицирована Постановлением ВС СССР от 13.06.1990 № 15 59.
3. Резолюция Европейского парламента 2011/2088(INI) от 1 декабря 2011 г. о предотвращении преждевременного оставления школы.
Федеральные:
4. Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
5. Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
6. Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
7. Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации (распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.07.2009 № 1054-р).
8. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ – Загл. с экрана.
9. Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/104232/> – Загл. с экрана.
10. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_23509/ – Загл. с экрана.
11. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации». – Режим доступа: <https://www.referent.ru/1/191417/> – Загл. с экрана.
12. Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9043973/> – Загл. с экрана.
13. Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «Об опеке и попечительстве». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189610;from=149003-33;rnd=184768.3357300232164562;;ts=01847683734515463002026/> – Загл. с экрана.
14. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «О противодействии терроризму». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=173583/> – Загл. с экрана.
15. Письмо Министерство экономического развития Российской Федерации от 29 ноября 2016 г. n 36550-оф/д01и о методических материалах по привлечению и

организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями

Основными идеями проекта стали:

- Разработка модели Социального волонтерства как стимул-механизма для развития волонтерского движения в системе социального обслуживания (2 варианта организации волонтерства в УСО);
- Разработка и реализация научно-методическое сопровождение социально-ориентированной волонтерской деятельности учреждений социального обслуживания;
- Информационное сопровождение деятельности Школы социального волонтерства на базе УСО;
- Организация конкурсов лучших практик Добровольческой деятельности в системе социального обслуживания;
- Обобщение опыта организации волонтерства на базе УСО

В рамках данного проекта были определены роли каждого участника данного проекта:

I. Роль министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области в создании условий для развития волонтерства и добровольчества:

- Координация работы по реализации проекта
- Разработка региональной нормативно-правовой базы организации добровольческой деятельности в УСО как в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением, так и на основе партнерских отношений с НКО;
- Разработка требований к ресурсному обеспечению работы добровольцев в УСО;
- Информационное сопровождение организации добровольческой деятельности в системе социального обслуживания;
- Организация конкурсов лучших практик Добровольческой деятельности в системе социального обслуживания

II. Роль Учебно-методического центра в реализации проекта

Образовательная деятельность:

- Обучение координаторов добровольческой деятельности в НКО и УСО;

Инновационная деятельность:

- Разработка содержания Школы социального волонтера на базе НКО и на базе УСО;
- Обучение организаторов Школы социального волонтера на базе НКО и на базе УСО;

Методическая:

- Разработка методических пособий, методических разработок и методических рекомендаций по самостоятельному привлечению добровольцев учреждением;

- Разработка методических пособий, методических разработок и методических рекомендаций по организации труда добровольцев при партнерском взаимодействии с некоммерческой организацией;
- Организация и проведение конкурсов лучших практик Добровольческой деятельности в системе социального обслуживания;
- Бенчмаркинг лучших практик УСО по организации добровольческой деятельности

III. Роль учреждений социального обслуживания в реализации проекта

- Организация добровольческой деятельности в УСО при условии самостоятельного привлечения добровольцев, в том числе и среди клиентов и персонала;
- Организация добровольческой деятельности в УСО при партнерском взаимодействии с некоммерческой организацией;

Задачи учреждения при организации добровольной работы *молодежи*:

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

К прикладным задачам относятся:

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

Задачи учреждения при организации добровольной работы людей *среднего возраста*:

- обеспечение потребностей, которым нет места в основной профессиональной деятельности, такие, как милосердие, сострадание, забота;
- содействие получению необходимого опыта, знаний и навыков для собственной повседневной жизни, решения проблем членов семьи, реализации собственных идей и социальных проектов;
- предоставление возможности быть полезным другим, заслужить уваже-

- ние, быть причастным к значимой социальной деятельности учреждения;
- предоставление возможности применить собственные знания и навыки, творческие способности, которые не реализуются в процессе основной профессиональной деятельности.

Задачи учреждения при организации добровольной работы *людей старшего/пожилого возраста*:

- обеспечение потребностей, которые не удовлетворены в семье, такие, как передача опыта, забота, милосердие, сострадание;
- содействие в решении проблем, связанных с возрастом и состоянием здоровья;
- содействие получению необходимых знаний и навыков для повышения качества собственной повседневной жизни и самопомощи;
- компенсация дефицита общения и отвлечение от личных проблем, связанных с возрастом и одиночеством;
- предоставление возможности продления активной, наполненной смыслом жизни;
- предоставление возможности применения имеющегося жизненного и профессионального опыта;
- обеспечение содержательного досуга.

IV. Роль волонтеров (добровольцев) в системе социального обслуживания

- содействуют/помогают учреждению в достижении его целей и решении конкретных задач;
- улучшают качество жизни клиентов учреждения и благосостояние общества в целом;
- распространяют позитивную информацию о деятельности учреждения;
- распространяют идеи и принципы социального служения среди населения;
- распространяют гуманитарные ценности в обществе.

На базе УСО волонтеры могут реализовать добровольческий труд¹ как:

- предоставление добровольческих услуг;
- выполнение добровольческих работ.

¹ Добровольческие услуги - это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами или соглашениями учреждения с некоммерческой организацией, которая организует добровольческую деятельность. Результатом оказания добровольческих услуг является повышение качества жизни клиентов учреждения в процессе их предоставления.

Добровольческие работы - это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах клиентов учреждения, в целях расширения спектра, качества и объема оказываемых услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами или соглашениями учреждения с некоммерческой организацией, которая организует добровольческую деятельность. Продуктом добровольческих работ в учреждении является конкретный результат их выполнения, который может носить материальный характер.

УМЦ – ядро Социального Технопарка по развитию волонтерства в системе социального обслуживания населения Иркутской области

Преподавателями и специалистами УМЦ было разработаны **Методические рекомендации** «Социальное волонтерство в учреждениях социального обслуживания».

Было разработано содержание Школы обучения специалистов по организации волонтерской деятельности в учреждении социального обслуживания, в рамках которой разрабатывались дополнительные профессиональные программы повышения квалификации (ДПП ПК):

- ДПП ПК «Школа социального волонтерства: организация медико-социальной помощи населению»;
- ДПП ПК «Организация волонтерского движения в учреждениях социального обслуживания»

Содержание ДПП ПК «Организация волонтерского движения в учреждениях социального обслуживания»:

Теоретические основы добровольческой деятельности

Организация добровольческой деятельности в учреждении социального обслуживания: среди клиентов и сторонними волонтерами

Опыт добровольческой деятельности в учреждениях социального обслуживания

Модуль 1

Модуль 1. Теоретические основы добровольческой деятельности

Данный курс раскрывает основы Добровольческой деятельности: истоки становления, правовые аспекты, основные понятия. Добровольческая деятельность в международной и российской практике, Цели и задачи добровольного труда.

Модуль 2. Организация добровольческой деятельности в учреждении социального обслуживания

Привлечение, обучение, организация работы и удержание добровольцев требуют эффективного управления этим процессом. Планирование добровольных работ в учреждении. Привлечение и набор добровольцев. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцем в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением.

Организация работы добровольцев в учреждении в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением. Учет и контроль добровольного труда в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением.

Модуль 2

Модуль 3

Оценка и определение эффективности добровольного труда в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением

Проведение установочный семинаров для волонтеров, впервые работающих в системе социального обслуживания.

Модуль 3. Опыт добровольческой деятельности в учреждениях социального обслуживания

Успешные практики привлечения добровольческих организаций и добровольцев государственными и муниципальными учреждениями

Нами были разработаны 2 модели Школы социального волонтерства:

- Школа социального волонтерства на базе НКО;
- Школа социального волонтерства на базе УСО

Модель Школы социального волонтерства на базе НКО



Модель Школы социального волонтерства на базе УСО

Начальная подготовка (ориентационные сессии)	Программа текущего обучения (обучение в процессе деятельности волонтеров)	Дистанционное обучение
не менее 2 часов очно	1 раз в квартал очно	онлайн программы заочно

Нами была определена нормативно-правовая база учреждения по организации волонтерской деятельности, образцы документов²:

- Положения о добровольной работе граждан в учреждении;
- Соглашения о сотрудничестве с НКО;
- Описание свободных мест для добровольной работы в учреждении;
- Учетная карточка добровольца;
- Соглашение учреждения с добровольцем;
- Экспертная ведомость оценки качества труда добровольцев в государственном учреждении социальной сферы;
- Сводная ведомость учета добровольного труда граждан в учреждении социальной сферы;
- Анкета добровольца государственного учреждения социальной сферы.

Кроме этого были разработаны алгоритмы и порядок взаимодействия УСО и волонтеров.

Алгоритм деятельности организации волонтерской деятельности в учреждении социального обслуживания на основе партнерских отношений с НКО

Волонтерство организуется на базе учреждения социального обслуживания, организуется информационный обмен с НКО, привлечение НКО и построение договорных отношений с ними.

После проведения переговоров с одной или несколькими НКО, выбранными учреждением или предложившими учреждению осуществление добровольческого труда в пользу его клиентов, и согласования основных направлений взаимодействия, учреждение заключает с НКО Соглашение о сотрудничестве (соглашение о совместной деятельности).

В целях организации взаимодействия учреждения и НКО учреждение назначает сотрудника, ответственного за взаимодействие с НКО.

Ответственный за взаимодействие с НКО выполняет следующие задачи:

- осуществление обмена информацией между учреждением и НКО, организация совместных встреч и собраний для решения конкретных вопросов и планирования совместной деятельности и мероприятий,
- принятие и дача обратной связи на отчеты НКО о своей деятельности в Учреждении и участие в согласовании планов и мероприятий на будущий период в соответствии с порядком, установленным Соглашением о взаимодействии,
- участие в оценке эффективности деятельности добровольцев НКО,
- совместное с лицом, ответственным за взаимодействие с учреждением

² Письмо Министерство экономического развития Российской Федерации от 29 ноября 2016 г. n 36550-оф/д01и о методических материалах по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями

ем, участие в разрешении разногласий сотрудников учреждения и добровольцев НКО.

Для организации работы добровольцев в учреждении НКО назначает лицо, ответственное за взаимодействие с учреждением.

- Лицо, ответственное за взаимодействие с учреждением, выполняет следующие задачи:
- осуществляет подбор добровольцев для работы в учреждении,
- обеспечивает получение добровольцами знаний и навыков и документов, необходимых для работы с клиентами учреждения,
- мотивирует и обеспечивает поддержку волонтеров, оказывает помощь в организации ими мероприятий для клиентов учреждения,
- ведет учет и контроль работы добровольцев,
- обеспечивает взаимодействие волонтеров с администрацией учреждения и его структурных подразделений,
- участвует в оценке эффективности деятельности добровольцев НКО
- совместно с сотрудником учреждения, ответственным за взаимодействие с НКО, участвует в разрешении разногласий сотрудников учреждения и добровольцев НКО.

Планирование добровольного труда в учреждении целесообразно начинать с принятия соответствующего решения и разработки положения о добровольной работе граждан в учреждении. При проведении массовых мероприятий, труда, требующего соблюдения техники безопасности целесообразно планировать такую деятельность отдельно с изданием соответствующего приказа.

С целью систематизации и популяризации работы по привлечению труда волонтеров на сайте УСО создается раздел «Наши волонтеры». В разделе в обязательном порядке размещаются:

- утвержденный в учреждении перечень работ с использованием труда волонтеров, в том числе перечень работ, востребованных в ближайшее время;
- положение о добровольной работе граждан в учреждении;
- требования к волонтеру;
- порядок обучения волонтеров в Школе волонтера;
- список СО НКО с которыми учреждение сотрудничает в рамках привлечения труда волонтеров
- список волонтеров – физических лиц
- информация о мероприятиях, предоставленных услугах и работах с использованием труда волонтеров.

Алгоритм деятельности по организации волонтерской деятельности в учреждении социального обслуживания при самостоятельном привлечении добровольцев

Этап 1. Организационный

- 1.1. Исследование инфраструктуры территории (учреждений социальной сферы) с целью использования её возможностей для организации волонтерского движения, в том числе подготовка помещения и оборудования;
- 1.2. Организация информационной кампании с целью привлечения потенциальных участников волонтерского движения в том числе: подготовка ин-

формационных и презентационных материалов; распространение информации о создании волонтерского движения посредством СМИ, сети Интернет, размещение информации на стендах учреждения, проведение конференций (круглых столов) и т. д.

- 1.3. Диагностика граждан с целью выявления возможности волонтера оказывать помощь отдельным категориям граждан – получателям услуг;
- 1.4. Разработка обучающей программы по подготовке волонтеров (общетеоретический курс, обучение по направлению)
- 1.5. Привлечение партнеров (образовательных учреждений, государственных и бизнес-структур, некоммерческих организаций) для организации качественной подготовки волонтеров, решения проблем, связанных с непосредственной деятельностью волонтеров; заключение договоров/соглашений

Этап 2. Практический

- 2.1. Формирование группы из числа граждан, желающих оказывать помощь отдельным категориям граждан – получателям услуг;
- 2.2. Создание координационного центра (определение координатора) по работе с волонтерами на базе учреждения;
- 2.3. Обучение граждан – участников волонтерского движения;
- 2.4. Профориентационная диагностика с целью определения направлений деятельности, соответствующей внутренним потребностям граждан;
- 2.5. Назначение кураторов из числа членов координационного центра, закрепление их за волонтерами;
- 2.6. Прохождение практики участниками волонтерского движения. Закрепление усвоенных знаний и приобретенных навыков;
- 2.7. Вручение «Личной книжки волонтера»
- 2.8. Формирование базы участников волонтерского движения и базы отдельных категорий граждан – получателей услуг, за которыми закреплены волонтеры;
- 2.9. Формирование плана работ волонтера на месяц (год), который включает:
 - обязательные регулярные мероприятия (составление планово-отчетной документации, консультации с куратором, публичный отчет);
 - мероприятия, разрабатываемые согласно индивидуального плана работы с отдельными категориями граждан – получателями услуг, нуждающимися в помощи волонтеров, а также мероприятия, приуроченные к знаменательным датам (экологические, физкультурно-оздоровительные, информационно-просветительские)
- 2.10. Формирование годового плана, содержащего мероприятия индивидуальной работы куратора с волонтером и включающего в себя:
 - публичные отчеты волонтера о проделанной работе;
 - форумы для волонтеров;
 - круглые столы;
 - конкурсы;
 - ежегодный праздник волонтера;
 - встречи и иные мероприятия, направленные на повышение статуса и об-

ществленное признание волонтеров

Система (порядок) взаимодействия УСО и волонтеров

В обязательном порядке создание дополнительной ставки или дополнительного функционала специалиста (координатора) по работе с добровольцами

- при необходимости (если предполагается работа более чем с 50 добровольцами) создание подразделения по работе с добровольцами
- обеспечение кадрами процедуры собеседования и отбора
- обеспечение кадрами процесса подготовки и обучения добровольцев перед началом работы

Взаимодействие УСО и волонтеров в учреждении осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и включает:

1. проведение собеседований и отбор;
2. осуществляется нормативно-правовое оформление волонтерской деятельности (приказ об организации Волонтерства, разработка Положения и т.д.).
3. проводится определение области деятельности волонтеров, целевой аудитории исходя из запросов учреждения социального обслуживания,
4. первичное мотивирование для работы в учреждении;
5. обучение в Школе социального волонтера на базе УСО, в соответствии с планируемыми добровольческими социальными услугами и работами;
6. проводится определение области деятельности волонтеров, целевой аудитории исходя из запросов учреждения социального обслуживания
7. согласование обязанностей и полномочий;
8. заключение соглашения учреждения с добровольцем;
9. руководство организацией волонтерства в учреждении;
10. сопровождение волонтерской деятельности (обеспечение методическими материалами, планирование волонтерской деятельности в УСО, определение ее временных показателей, подведение итогов и др.).
11. предоставление ресурсов учреждения для проведения добровольческих мероприятий,
12. контроль за соблюдением НКО и его добровольцами требований, касающихся обеспечения безопасности клиентов учреждения, установленных в законодательстве норм и правил,
13. совместная с НКО регулярная оценка эффективности деятельности добровольцев,
14. мониторинг деятельности волонтеров.