



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 2

Санкт-Петербург  
2016 год

# СОДЕРЖАНИЕ

5. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцем . . . . .	3
6. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и СО НКО . . . . .	4
7. Оценка и определение эффективности добровольческой деятельности . . . . .	7

## **5. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцем**

**5.1.** Отношения между Учреждением и добровольцем регулируются Положением о добровольной работе граждан в Учреждении, инструкциями и другими внутренними документами Учреждения. Права, обязанности и полномочия Учреждения и добровольца в процессе взаимодействия фиксируются гражданско-правовым актом — Соглашением Учреждения с добровольцем, которое разрабатывается Учреждением на основе типового Соглашения и правилами, фиксированными в Благотворительной добровольческой программе Учреждения.

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

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

## **6. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и СО НКО**

**6.1.** Отношения между Учреждением и СО НКО регулируются Положением о добровольной работе граждан в Учреждении, инструкциями и другими внутренними документами Учреждения. Права, обязанности и полномочия СО НКО в процессе взаимодействия фиксируются гражданско-правовым актом — Договором/Соглашением Учреждения с СО НКО, которое разрабатывается Учреждением на основе типового Договора/Соглашения и правилами, фиксированными в Благотворительной добровольческой программе Учреждения.

**6.2.** Для СО НКО при выборе Учреждения, на базе которого развивается/осуществляется добровольческая деятельность, как правило, важно применить добровольческие ресурсы для достижения целей организации и исполнения миссии. Для СО НКО имеет значение открытость Учреждения к новому, доброжелательность персонала, определенные полномочия и свобода в действиях добровольцев. Для этого требуется заранее выработать и согласовать правила добровольческой деятельности в Учреждении. Для Учреждения важно иметь гарантии эффективного и бесконфликтного взаимодействия с СО НКО в области добровольческой деятельности в интересах клиентов Учреждения, ограниченные конкретные функции и полномочия добровольцев. Для этого требуется выработать максимально точное представление о том, какая СО НКО-партнер необходима Учреждению. При формировании такого представления помогут ответы на ряд вопросов, определяющих критерии (характеристики) поиска и отбора будущего СО НКО-партнера.

### **6.2.1.** Формальные критерии:

А). Должна ли СО НКО быть зарегистрированной организацией или может быть неформальной, незарегистрированной организацией (например, действует ли НКО в качестве общественной благотворительной организации или возможно взаимодействие Учреждения с инициативной добровольческой группой)? Должны ли уставные нормы СО НКО соответствовать предмету и видам деятельности будущего партнерства, целям и задачам Благотворительной добровольческой программы учреждения, важен ли фиксированный Уставом регион деятельности?

Б). Важен ли период деятельности СО НКО и, какой это должен быть период (до 1 года, от 1 до 3 лет, более 3-5 лет)?

В). Имеет ли значение опыт и результаты деятельности СО НКО в сфере будущего партнерства (например, в сфере помощи детям, людям с ограниченными возможностями/инвалидностью, поддержки или активизации пожилых людей)?

Г). Должна ли СО НКО иметь опыт деятельности в области организации работы добровольцев? На какие результаты деятельности СО НКО, связанные с работой добровольцев ориентируется Учреждение?

Д). Важно ли наличие отчетов о деятельности СО НКО (в соответствии с требованиями регистрирующих органов и PR-отчеты)? Важен ли для Учреждения опыт взаимодействия СО НКО с другими организациями и учреждениями? Важно ли знать с какими?

Е). Имеет ли значение для Учреждения готовность СО НКО принимать участие в реализации Благотворительной добровольческой программы Учреждения и готовность взаимодействовать с Учреждением по правилам Учреждения на основе договора/соглашения?

Ж). Имеет ли существенное значение для Учреждения известность СО НКО (наличие информации об СО НКО и ее деятельности в сети Интернет, в СМИ, получение федеральных и региональных субсидий, грантов, спонсорской поддержки, участвует ли СО НКО в региональных/федеральных социальных программах)?

Иные критерии, значимые для Учреждения.

### **6.2.2. Содержательные критерии:**

А). Каким основным кадровым потенциалом должна обладать СО НКО?

Б). Важно ли для Учреждения, чтобы СО НКО поддерживалась добровольцами, имеющими базовую подготовку в сфере будущего взаимодействия?

В). Имеет ли значение для Учреждения наличие у СО НКО новых и апробированных на практике методов и методик, касающихся сферы будущего взаимодействия и анализ/подтверждение их эффективности?

Г). Имеют ли значение для Учреждения возможности СО НКО использовать собственные ресурсы для участия в Благотворительной добровольческой программе Учреждения? Какие?

Д). Взаимодействует ли СО НКО с органами власти и местного самоуправления? В каких областях и каковы результаты взаимодействия?

Е). Представлена ли СО НКО в Реестре социально ориентированных некоммерческих организаций?

Ж). Имеет ли СО НКО поддержку органов власти и местного самоуправления, кроме финансовой?

З). Важна ли для Учреждения информация о трансграничных партнерствах СО НКО? О конкретных зарубежных донорах и партнерах СО НКО?

И). Какой представляется роль и место СО НКО в продвижении информации о Благотворительной добровольческой программе Учреждения во внешнюю среду — за пределы партнерских отношений?

К). Должна ли СО НКО доказать свой интерес и гарантии участия в Благотворительной добровольческой программе Учреждения и каким образом?

Иные критерии, значимые для Учреждения.

**6.3.** Подходы к выработке критериев для подбора СО НКО-партнера по реализации Благотворительной добровольческой программы Учреждения.

Определять критерии для поиска и СО НКО-партнера возможно различными способами.

*Варианты:*

— единоличное решение руководителя;

— решение руководителя на основе рекомендаций Попечительского совета Учреждения;

— коллективное решение персонала с участием ответственного за организацию работы с добровольцами и взаимодействие с СО НКО;

— коллективное решение с привлечением уже действующих на базе Учреждения добровольцев и СО НКО;

— решение, принятое на основе критериев, сформулированных и описанных разработчиком Благотворительной добровольческой программы.

## **7. Оценка и определение эффективности добровольческой деятельности**

**7.1.** Эффективность добровольческой деятельности определяется в области социального и экономического эффекта. Общих методик подобной оценки в РФ пока создано, тем не менее многие СО НКО и ВУЗы начинают применять разнообразные методы для определения эффективности добровольческой деятельности.

**7.1.1.** Эффективность добровольческой деятельности может определяться экспертной комиссией, состав которой формируется руководящим органом СО НКО или утверждается приказом руководителя Учреждения.

**7.1.2.** В Учреждении для определения социальной и экономической эффективности добровольческой деятельности может использоваться Методика определения социально-экономической эффективности добровольного труда в социальной сфере. Ответственность за организацию мероприятий по определению эффективности добровольческой деятельности в Учреждении возлагается на координатора добровольческой деятельности.

**7.2.** Для более детального анализа и оценки результатов и эффективности работы добровольцев в Учреждении и работы Учреждения с добровольцами за определенный период (квартал, полугодие, год) возможны четыре основных вида оценки результативности:

А). Количественная оценка (внутренняя оценка по количественным показателям);

Б). Экономическая/финансовая оценка (внутренняя и внешняя оценка по финансовым показателям);

В). Оценка обществом (внешняя оценка заинтересованных лиц и организаций);

Г). Оценка социальных изменений (внутренняя и внешняя оценка, оценка специалистов).

### **7.2.1.** Количественная оценка.

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

— количество часов, отработанных добровольцами;

— количество социальных услуг, оказанных добровольцами;

- количество клиентов, которым добровольцы оказали помощь и социальные услуги;
- условная стоимость услуг или работ, осуществленных добровольцами;
- количество проведенных добровольческих акций, мероприятий;
- количество/объем ресурсов, привлеченных добровольцами для оказания помощи клиентам Учреждения и для организации добровольной работы;
- количество добровольцев, которых привлекли к работе в Учреждении сами добровольцы.

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

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

### **7.2.2. Экономическая/финансовая оценка.**

Результаты финансовой оценки формируются Учреждением в форме специальных финансовых отчетов разной степени детализации. В них используются следующие показатели:

А. Деятельность Учреждения в части ресурсного обеспечения работы добровольцев:

— общее количество привлеченных/израсходованных Учреждением финансовых средств для обеспечения работы добровольцев;

— общий объем привлеченных/израсходованных Учреждением материальных ресурсов в натуральном выражении для обеспечения работы добровольцев;

— структура источников привлечения финансовых и материальных средств Учреждения для обеспечения работы добровольцев;

— структура расходов Учреждения на обеспечение работы добровольцев по направлениям деятельности;

— структура административных расходов учреждения по организации добровольного труда граждан.

Б. Добровольческая деятельность и добровольный труд граждан в Учреждении:

— условная стоимость социальных услуг или работ, осуществленных добровольцами в финансовом выражении;

— условная стоимость материальных ресурсов, услуг сторонних организаций, привлеченных добровольцами для оказания помощи клиентам Учреждения и организации добровольной работы в финансовом выражении;

— общий объем внебюджетных финансовых средств, привлеченных добровольцами для деятельности Учреждения в интересах его клиентов.

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

### **7.2.3. Оценка обществом.**

При оценке используются следующие показатели:

— наличие статей и публикаций, в т.ч. публичных отчетов, о добровольческой деятельности и добровольной работе граждан в Учреждении;

— прозрачность экономических основ организации добровольческой деятельности и поддержки добровольческих инициатив;

— наличие совместных программ и факты практического сотрудничества Учреждения с негосударственными организациями, в т.ч. с СО НКО;

— участие Учреждения в региональных, межрегиональных, национальных акциях, мероприятиях, форумах, конференциях в области добровольчества;

- получение Учреждением государственной поддержки добровольческих инициатив;
- наличие спонсорской или попечительской поддержки добровольческих инициатив;
- известность добровольческих программ Учреждения среди населения;
- получение Учреждением дипломов, наград и других поощрений за организацию добровольного труда граждан в социальной сфере.

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

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

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

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

*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 № 29  
Отпечатано в ООО «Реконструкция»  
191028, Санкт-Петербург, ул. Пестеля, д. 23