

**ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ**  
**В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ<sup>1</sup>**

**Творческий коллектив**  
**СПб ОО Благотворительного общества «Невский Ангел»**  
**под общей редакцией В.А.Лукиянова,**  
**август, 2012 года**

---

<sup>1</sup> Практические рекомендации по развитию деятельности Добровольческих Центров в Российской Федерации разработаны в ходе реализации Межрегиональной Программы «Вектор добровольчества – УВЕРЕННОСТЬ», осуществляемой СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел» в 2012 году при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, <http://www.kdobru.ru/vd> .

## **ОГЛАВЛЕНИЕ:**

1. Введение
2. Правовые и фундаментальные основы деятельности Добровольческого Центра
  - 2.1. Документы и правовые акты РФ
  - 2.2. Международные документы
  - 2.3. Организационно-правовые формы
3. Смысл и сущность деятельности Добровольческого Центра
  - 3.1. Миссия
  - 3.2. Принципы деятельности
  - 3.3. Цели и задачи
  - 3.4. PR-стратегия
  - 3.5. Основные функции
4. Направления деятельности Добровольческого Центра
5. Сервис Добровольческого Центра
  - 5.1. Анализ возможностей для развития услуг
  - 5.2. Целевые группы - клиенты
  - 5.3. Услуги клиентам
6. Ресурсное обеспечение деятельности Добровольческого Центра
  1. Информационно-методическое обеспечение
  2. Кадровое обеспечение
  3. Материально-техническое обеспечение
  4. Финансовое обеспечение
  5. Документальное обеспечение
7. Организация деятельности Добровольческого Центра
  1. Организационная структура
  2. Этапы организации деятельности – первые шаги
  3. Оценка эффективности деятельности
8. Факторы, влияющие на эффективность деятельности Добровольческого Центра
9. Типы Добровольческих Центров, действующих в РФ

### ***1. ВВЕДЕНИЕ***

«Добровольчество без доброй воли не может приносить каких-либо значимых результатов. Добровольчество является не тоталитарной, а либеральной ценностью. Именно либерализм – свобода – подталкивает человека искать то, к чему он более всего предназначен. Он профессионализируется в том, что в большей степени соответствует его внутренним потребностям и добивается больших успехов на этом поприще. На таких принципах и происходит добровольное объединение людей в добровольческие организации, которые затем включаются в общее движение волонтеров.»<sup>2</sup>

Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждённой распоряжением правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. №1662-р, содействие распространению добровольческой деятельности отнесено к числу приоритетных направлений социальной и молодёжной политики.

Одной из основ содействия распространению добровольческой деятельности является инфраструктура поддержки добровольческих инициатив, центральным звеном которой должны стать Добровольческие Центры.

В большинстве регионов РФ есть понимание того, что существует объективная необходимость развития инфраструктуры поддержки добровольчества. Государственная политика в области содействия благотворительной и добровольческой деятельности и практическая деятельность некоммерческих организаций, поддерживающих добровольческие инициативы, содействуют этому процессу.

Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации<sup>3</sup> определяет цель государственной политики в области содействия развитию благотворительной и добровольческой деятельности как активизацию потенциала благотворительности и добровольчества в качестве ресурса развития общества, способствующего формированию и

---

<sup>2</sup> Пособие по развитию добровольчества, Раздел 1. Добровольчество как социальное явление, Ставрополь, 2010, Движение Добровольцев Ставрополя, Межсекторный образовательный центр ювенальных технологий «Дети Юга», Центр поддержки сетевых инициатив, <http://stavdd.ru>.

<sup>3</sup> [Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-р.](#)

распространению инновационной практики социальной деятельности, позволяющего дополнить бюджетные источники для решения социальных проблем внебюджетными средствами и привлечь в социальную сферу трудовые ресурсы добровольцев.

Основными задачами содействия развитию благотворительной и добровольческой деятельности, связанными с реализацией конституционного принципа поощрения благотворительной деятельности, являются:

- обеспечение роста поддержки в обществе и расширения участия граждан в благотворительной и добровольческой деятельности, а также повышение доверия граждан к благотворительным организациям;
- формирование условий для расширения объемов благотворительных пожертвований граждан и организаций;
- обеспечение роста числа благотворительных организаций, в том числе частных и корпоративных фондов, обеспечивающих устойчивость благотворительной деятельности;
- содействие повышению эффективности и профессионализма деятельности благотворительных организаций;
- развитие инфраструктуры информационно-консультационной и образовательной поддержки благотворительной и добровольческой деятельности;
- формирование условий для эффективного использования потенциала благотворительной и добровольческой деятельности на этапах планирования и реализации социальных программ государства и бизнеса в деятельности государственных и муниципальных учреждений и некоммерческих организаций.

Приоритетным направлением является содействие развитию благотворительных организаций, институционализации благотворительности и добровольчества, так как только организованная благотворительность может обеспечить расширение масштабов благотворительной и добровольческой деятельности и повышение ее результативности, а также развитие культуры благотворительности в обществе.

Реализация задач содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества предполагает активизацию механизмов самоорганизации

участников благотворительной деятельности, саморегулирования благотворительных организаций на принципах партнерского взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления и институтов гражданского общества.

Вместе с тем, по результатам опросов социально ориентированные некоммерческие организации испытывают острую потребность в широком спектре профильных услуг в области добровольчества. В этих обстоятельствах, для актуализации добровольческого потенциала общества требуются квалифицированные посредники, способные влиять на выбор приоритетов людей и, одновременно, предлагающие людям широкий выбор сфер для приложения добровольческих усилий. Т.е. на общественном поле России должно заработать значительное количество компетентных в области добровольчества Добровольческих Центров, предоставляющих гражданам и организациям полезный комплекс услуг, основной функцией которых является практическое соединение потребностей в добровольческих ресурсах некоммерческих организаций и интересов граждан участвовать в добровольческой деятельности.

Правовое определение понятию «Добровольческий Центр» в Российской Федерации не дано. Вместе с тем, ориентируясь на практику поддержки добровольческих инициатив за рубежом и в Российской Федерации, в ряде субъектов РФ даны определения этому типу организаций, осуществляющих социально ориентированную деятельность и выполняющих специфические функции в области добровольчества. Например: Добровольческий Центр – организация «оказывающая полный комплекс информационных, консультационных, методических услуг организациям и гражданам в области социального добровольчества»<sup>4</sup>.

Во многих регионах РФ действуют Добровольческие Центры. Но большая их часть осуществляет собственные оперативные программы и проекты, в лучшем случае, они взаимодействуют с небольшим кругом, родственных по сфере деятельности, партнерами. Услуги в области добровольчества для широкого круга граждан и организаций не преобладают в их деятельности.

---

<sup>4</sup> Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 23.01.2008 г. № 45 «О Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 годы»

Многие некоммерческие организации стремятся принять на себя роль Добровольческого Центра, но проявляют неуверенность по причине недостатка квалификации, ресурсов, авторитетности в обществе. Для преодоления этих проблем необходимо содействовать ясному представлению о сущности деятельности Добровольческого Центра и обеспечить действующие и перспективные Добровольческие Центры как минимум рабочими инструментами. Этому, в том числе, служат и настоящие практические рекомендации, опирающиеся на практику организации и деятельности, действующих в Российской Федерации Добровольческих Центров, а также информацию, полученную в ходе реализации Межрегиональной Программы «Вектор добровольчества – уверенность», реализуемой в 2012 году.

## ***2. ПРАВОВЫЕ И ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА***

В процессе создания и реализации деятельности Добровольческого Центра необходимо ориентироваться на фундаментальные основы добровольчества, заложенные как в действующие в Российской Федерации правовые акты, так и в стратегические документы, касающиеся сферы добровольчества. Также следует учитывать и международные документы, участником которых является Российская Федерация.

Особое место занимают документы, выработанные международными и российскими добровольческими сообществами, которые целесообразно принимать во внимание в процессе определения миссии, роли, места, целей и функций создаваемого или развиваемого Добровольческого Центра.

### ***2.1. Документы и правовые акты РФ***

Основными российскими правовыми актами и стратегическими документами, обеспечивающими основания для организации работы и деятельности Добровольческого Центра, являются:

- [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».](#)
- [Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662.](#)
- [Стратегия государственной молодежной политики в Российской Федерации на период до 2016 года \(новая редакция утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 997-р\).](#)
- [Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-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».](#)
- Региональные концепции поддержки и развития добровольчества, принятые в ряде субъектов Российской Федерации (напр.: [Концепция развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 годы](#) )
- Региональные законы субъектов Российской Федерации, касающиеся поддержки и развития добровольчества (напр.: Закон Ростовской области от 27.06.2012 г. № 895-ЗС [«О поддержке добровольческой деятельности в Ростовской области»](#)).

Из приведенного перечня важно отметить роль Федерального Закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» от 5 апреля 2010 г. № 40–ФЗ, благодаря которому внесены изменения в Федеральные

Законы «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Таким образом, закреплены полномочия органов государственной власти субъектов и муниципальных образований в части оказания поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, благотворительной деятельности и добровольчеству.

Поправками, вносимыми указанным законом в Федеральный Закон «О некоммерческих организациях», расширяются полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации по решению вопросов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, к которым отнесены, в частности, организации, оказывающие содействие добровольчеству.

К полномочиям региональных органов власти, в частности, отнесены:

- 1) участие в осуществлении государственной политики в области поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций;
- 2) разработка и реализация региональных и межмуниципальных программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций с учетом социально-экономических, экологических, культурных и других особенностей;
- 3) финансирование научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ по проблемам деятельности и развития социально ориентированных некоммерческих организаций за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации на поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций;
- 4) содействие развитию межрегионального сотрудничества социально ориентированных некоммерческих организаций;
- 5) пропаганда и популяризация деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации на соответствующий год;
- 6) содействие муниципальным программам поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций;
- 7) анализ финансовых, экономических, социальных и иных показателей деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, оценка



эффективности мер, направленных на развитие социально ориентированных некоммерческих организаций в субъектах Российской Федерации, прогноз их дальнейшего развития;

8) методическое обеспечение органов местного самоуправления и оказание им содействия в разработке и реализации мер по поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций на территориях муниципальных образований.

Кроме того, изменения, вносимые указанным законом в Федеральный закон «О защите конкуренции», расширяют возможности социально ориентированных НКО получать во владение и (или) в пользование по договору государственное и муниципальное имущество на льготной основе.<sup>5</sup>

Важно также учитывать итоговые документы, выработанные российским добровольческим сообществом, напр.:

- [Итоговый документ \(рекомендации\) VIII Общероссийской конференции по добровольчеству.](#)

## ***2.2. Международные документы***

Ряд международных актов принятых с участием Российской Федерации могут служить как ориентирами, так и частично обеспечивать основания для организации работы Добровольческих Центров и выработки стратегии их деятельности:

- [Всеобщая декларация прав человека \(1948 г.\).](#)
- [Конвенция о правах ребенка \(1989 г.\).](#)
- [Резолюция A/RES/57/106, Организация Объединенных Наций.](#)
- [Резолюция A/RES/56/38, Организация Объединенных Наций.](#)

Кроме этого, в качестве ориентира на ценности добровольчества как фундамента гражданского общества и послание международного добровольческого сообщества к добровольцам и к лидерам различных секторов экономики и сфер

---

<sup>5</sup> Шадрин А.Е. «О механизмах государственной поддержки добровольчества», Федеральный научно-практический журнал «Социальные Технологии, Исследования», № 44, июль-август 2010,-М, 112 стр.

деятельности, целесообразно учитывать Всеобщую Декларацию Добровольчества. Декларация принята Советом директоров Международной Ассоциации Добровольческих Усилий (International Association for Volunteer Effort - IAVE) и провозглашена на XVI Всемирной Конференции Добровольцев, проведенную IAVE в январе 2001 г. в Амстердаме:

### [Всеобщая Декларация Добровольчества.](#)

#### **2.3. Организационно-правовые формы**

Добровольческие Центры становятся основой инфраструктуры поддержки добровольческих инициатив граждан и организаций на региональном и местном уровнях в РФ.

Уже сегодня действуют общественные (негосударственные), муниципальные и государственные Добровольческие Центры, создаваемые как по инициативе гражданских институтов, так и по инициативе органов власти.

Таким образом, Добровольческие Центры могут иметь различные организационно-правовые формы:

- Общественные Добровольческие Центры в Российской Федерации действуют и могут создаваться на базе некоммерческих негосударственных организаций, в т.ч. общественных объединений различных организационно правовых форм и в качестве самостоятельных некоммерческих (негосударственных) организаций. Преимущественно, общественные Добровольческие Центры являются благотворительными организациями и действуют в соответствии с [Федеральным законом от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»](#) в редакции от 23 декабря 2010 г. № 383-ФЗ.

---

**ПРИМЕР 1:** Региональный центр развития добровольчества «Твори добро». Иркутская региональная благотворительная молодежная общественная организация «Центр поддержки и развития добровольчества – «Твори добро» реализует Программу развития добровольческого движения в Иркутской области на 2009-2012 гг., <http://dobroe-delo.info/o-nas> .

**ПРИМЕР 2:** Региональная общественная благотворительная организация «Нижегородская служба добровольцев. Ресурсный центр развития добровольчества», <http://www.nnvs.ru> .

**ПРИМЕР 3:** Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация «Благотворительное общество «Невский Ангел», <http://www.kdobru.ru>

---

- Государственные и муниципальные Добровольческие Центры в Российской Федерации стали создаваться с 2008 года. Как правило, они создаются в тех регионах, где реализуются региональные Концепции поддержки и развития добровольчества.

---

**ПРИМЕР 1:** Городской Центр поддержки добровольческих инициатив в структуре Санкт-Петербургского государственного казначейского учреждения «Центр международных гуманитарных связей» (Санкт-Петербург, 2008), <http://www.dobrovolno.spb.ru>.

**ПРИМЕР 2:** Добровольческий центр в структуре Муниципального учреждения социально-культурного обслуживания молодежи и подростков «Молодежный информационно-культурный центр» (Новокуйбышевск, 2008), <http://infocentrnsk.ru>

**ПРИМЕР 3:** Государственное (областное) учреждение «Центр развития добровольчества» (Липецк, 2009), <http://www.dobrocentre.ru>

**ПРИМЕР 4:** «Основные различия в деятельности Добровольческих центров, действующих в форме общественного объединения и государственного учреждения» на примере Городского Центра поддержки добровольческих инициатив СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» (ГЦПДИ) и Центра поддержки и развития добровольчества СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел». Сравнительный анализ.

1. Правовые основы деятельности СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» (ГЦПДИ) и СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел» различны.

1.1. СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» создан на основании Распоряжения Комитета по управлению городским имуществом. СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» действует в соответствии с Уставом государственного учреждения. С 2011 года является Санкт-Петербургским государственным казначейским учреждением. Отдел «Городской Центр поддержки добровольческих инициатив» действует на основании Положения.

1.2. СПб ОО «Благотворительное общество «Невский ангел» создано на основе общественной инициативы граждан. Действует на основании Закона РФ «Об общественных объединениях» от 19.05. 1995 г. №82-ФЗ и Закона РФ «О благотворительной деятельности и благотворительных

организациях» от 11.08.1995 г. № 135-ФЗ, в соответствии с Уставом общественного объединения, учредителями которого являются физические лица.

2. Источники финансирования указанных организаций различны.

2.1. СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» финансируется из Бюджета Санкт-Петербурга.

2.2. Источниками финансирования СПб ОО «Благотворительное общество «Невский ангел» являются граждане и организации, региональный и федеральный бюджеты. Формы финансирования: добровольные пожертвования, гражданско-правовые договора и гранты.

3. Программно-проектную деятельность осуществляет только одна из указанных организаций.

3.1. СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» самостоятельно не реализует программ и проектов. Отдел «Городской Центр поддержки добровольческих инициатив» действует в соответствии с ежегодно утверждаемыми планами работы и заданиями вышестоящего Комитета Правительства Санкт-Петербурга имеет право реализовывать программы и проекты, предоставляет услуги в области добровольчества в соответствии с Положением и Штатным расписанием.

3.2. Деятельность СПб ОО «Благотворительное общество «Невский ангел» реализуется исключительно посредством четырех благотворительных программ.

Благотворительные Программы Общества осуществляются посредством реализации проектов, исполнения договоров, организации, поддержки и участия в мероприятиях представителей организации, предоставления услуг в области добровольчества. Совокупность мероприятий, услуг и действий, осуществляемых Обществом в рамках Благотворительных Программ и проектов, определяют организацию в целом в качестве Добровольческого центра.

Сравнительные характеристики представлены в таблице 1.

**Сравнительные характеристики общественного и государственного Добровольческих Центров.**

№ п/п	ХАРАКТЕРИСТИКИ	СПБ ГКУ «ЦМГС» (в целом)	ГЦПДИ (отдел СПБ ГКУ «ЦМГС»)	ОБЩЕСТВО
<b>ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ, УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ФИНАНСОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ</b>				
1.	Организационно-правовая форма	Государственное казначейское учреждение, подведомственное Комитету по социальной политике.	Структурное подразделение государственного казначейского учреждения, статус - отдел.	Общественное объединение - общественная благотворительная организация, действующая в целом качестве Добровольческого центра.
2.	Подчиненность	СПБ ГКУ «ЦМГС» подведомственно КСП.	Директору СПБ ГКУ «ЦМГС» и распоряжениям Управления социального развития Комитета по социальной политике.	Самостоятельное юридическое лицо.
3.	Руководящие органы	Директор СПБ ГКУ «ЦМГС» назначается КСП в соответствии со штатным расписанием учреждения.	Начальник отдела - руководитель ГЦПДИ в составе штата СПБ ГКУ «ЦМГС».	Руководящие и ревизионный органы являются выборными, действуют на добровольных началах.
4.	Предпринимательские виды деятельности	Нет.	Нет.	Нет (по Уставу имеет право).
5.	Источники финансирования	Бюджет Санкт-Петербурга и доходы от предпринимательских видов деятельности.	В составе бюджетного финансирования СПБ ГКУ «ЦМГС».	Гранты, в т.ч. федеральный и региональный бюджеты, добровольные пожертвования, договора с юридическими лицами в соответствии с Уставными целями.
6.	Утверждение на приобретения имущества	КСП.	Директор СПБ ГКУ «ЦМГС» и КСП.	Грантодатель, заказчик, руководящие органы
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>				
7.	Смысл деятельности	Развитие и обеспечение международных гуманитарных связей и благотворительных мероприятий. Гуманитарная помощь. Развитие добровольчества в социальной сфере и поддержка добровольческих инициатив. Расширение ресурсной базы социальной сферы Санкт-Петербурга.	Государственная поддержка добровольческих инициатив в Санкт-Петербурге, предоставление комплекса услуг гражданам и организациям в области добровольчества.	Благотворительная деятельность по развитию культуры благотворительности, социального партнерства и социального добровольчества.
8.	Целевые группы/клиенты	Организации социальной сферы. Граждане.	1. Государственные и негосударственные организации и их представители в Санкт-Петербурге. 2. Жители города, потенциальные и действующие добровольцы.	1. Государственные и негосударственные организации социальной сферы и их представители в Санкт-Петербурге и Российской Федерации. 2. Потенциальные и действующие добровольцы любого возраста. 3. Представители органов

				государственной власти и органов местного самоуправления. 4. Коммерческие компании.
9.	Цель/и и предмет деятельности	По Уставу ЦМГС. Развитие обеспечения международных гуманитарных связей и благотворительных мероприятий с целью привлечения иностранных партнеров, организаций различных форм собственности и частных лиц для реализации социальных проектов Администрации Санкт-Петербурга, общественных объединений и организаций города; Развитие добровольчества в социальной сфере и поддержка добровольческих инициатив; Расширение ресурсной базы социальной сферы для реализации государственной социальной политики в Санкт-Петербурге.	Обеспечение государственной поддержки добровольческих инициатив и создание благоприятных условий для граждан, государственных, муниципальных и некоммерческих организаций социальной сферы в области социального добровольчества.	По Уставу Общества. Улучшение качества жизни людей посредством развития филантропии и благотворительности, социального добровольчества, социального партнерства и социальной ответственности, а также см. п. 2.2. Устава Общества.
10.	Виды и направления деятельности	Виды деятельности по Уставу – п.2.2-2.5.	Направления деятельности: 1. Работа с населением, предоставление комплекса услуг для потенциальных и действующих добровольцев (с 2009 г.). 2. Работа с государственными и негосударственными организациями, предоставление комплекса услуг для государственных учреждений и негосударственных организаций социальной сферы (с 2009 г.). 3. Информационно-консультационная поддержка добровольческой деятельности (с 2009 года). 4. Развитие взаимодействия между различными субъектами правоотношений в области поддержки социального добровольчества (с 2010 г.). 5. Мобилизация и консолидация ресурсов для поддержки и стимулирования социального добровольчества в Санкт-Петербурге (с 2011 г., по итогам исполнения п. 2.7. Плана мероприятий Концепции в 2011	Виды деятельности по Уставу.  Направления деятельности соответствуют программной деятельности – 4 благотворительные программы:  1. Программа участия в практической реализации плана "Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 гг", принятой постановлением Правительства СПб 23.01.2008 № 45. 2. Программа развития добровольчества через сотрудничество. 3. Программа поддержки и развития добровольчества в социальной сфере. 4. Программа поддержки и развития молодежного добровольчества.

			г.). 6.Повышение квалификации и подготовка кадров для организации добровольческой деятельности и добровольного труда (с 2011 г., по итогам исполнения п.3.1., 3.2., 3.3 Плана мероприятий Концепции в 2011 г.).	
11.	Программы	Не ведет программной деятельности.	Не ведет программной деятельности, но имеет право.	Программа участия в практической реализации плана "Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 гг", принятой постановлением Правительства СПб 23.01.2008 № 45. Программа развития добровольчества через сотрудничество. Программа поддержки и развития добровольчества в социальной сфере. Программа поддержки и развития молодежного добровольчества.
12.	Проекты	Не ведет проектной деятельности.	Не ведет проектной деятельности.	Реализует проекты для решения задач программ.
13.	Услуги целевым группам/клиентам	По п. 2.3. Устава – услуги специалистов по таможенному оформлению грузов; Складские услуги; Консультационные услуги по предоставлению документов в Комиссию по вопросам международной гуманитарной помощи при Правительстве РФ.  Экспериментальные услуги отдела «Городской Центр поддержки добровольческих инициатив».	Экспериментальный ежедневный комплекс (набор) услуг, от минимальных (с 2009 г.) до оптимальных (с 2013 г.)  Все услуги ГЦПДИ и раздаточные материалы предоставляются целевым группам/клиентам бесплатно.	Гарантированных ежедневных услуг нет. Все плановые и разовые услуги и мероприятия, раздаточные материалы предоставляются бесплатно для целевых групп и других участников Благотворительных Программ Общества.
14.	Персонал	Постоянный штатный персонал.	Постоянный штатный персонал и добровольцы.	Добровольцы, временный персонал и специалисты по договорам возмездных услуг кроме гл. бухгалтера.
15.	Отчетность	Комитет по социальной политике.	СПБ ГКУ «ЦМГС» и УСР КСП.	Отчеты предоставляются Управление Юстиции, заказчикам по договорам, грантодателям, публичные отчеты общественности.

### **3. СМЫСЛ И СУЩНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА**

Смысл и сущность деятельности Добровольческого Центра формируется и проявляется на основе его декларируемых и реализуемых миссии, принципов деятельности, целей и задач, PR-стратегии и функций.

#### **3.1. Миссия**

Миссия является исходной точкой стратегического управления организацией. Миссия задает предмет и основное направление деятельности организации. Миссия утверждает для чего или, по какой причине организация существует, а также проявляет отличия этой организации от организаций подобных ей.

Добровольческий Центр это профильная некоммерческая организация в целом или ее часть (структурное подразделение, программа), предметами деятельности которого являются вопросы поддержки добровольческих инициатив граждан и организаций, вопросы развития добровольчества в качестве социально значимого явления.

«Основная задача (миссия Добровольческого центра) в общем виде состоит в том, чтобы более эффективно вовлекать в общественно полезную деятельность добровольцев для решения социально значимых проблем общества.

Социальная значимость Добровольческого Центра заключается в создании лучших условий для предоставления людям возможностей быть добровольцами, стимулирования добровольческой активности и повышения эффективности добровольческого потенциала граждан.

Добровольческий Центр, независимо от того, в какой части страны работает - это специализированная организация, действующая в пределах определенного территориального сообщества, обеспечивающая полный комплекс услуг в сфере управления добровольческими ресурсами с целью создания наиболее благоприятных условий для осуществления добровольческой деятельности людей



всех возрастов и более эффективной деятельности организаций, использующих труд волонтеров»<sup>6</sup>.

На территории своей деятельности Добровольческие Центры определяются в соответствии с сущностью их деятельности, как источник ресурсов для решения социальных проблем территорий, посредством поддержки добровольческих инициатив и как наиболее компетентные структуры в области добровольчества, а именно:

- имеющие информационно-методические базы в области добровольчества, включая технологии и методики организации и проведения добровольческих мероприятий и услуг для решения разнообразных социальных проблем в различных сферах общественной активности, организации добровольческих действий;
- координирующие взаимодействие в области добровольчества;
- актуализирующие добровольческий потенциал общества и владеющие способами широкой мобилизации добровольцев различного возраста, статуса, профессий;
- повышающие квалификацию специалистов для организации работы добровольцев, управления добровольческими программами и проектами;
- содействующие развитию добровольческих услуг в социально ориентированных некоммерческих негосударственных организациях, в государственных и муниципальных учреждениях социальной сферы.

Деятельность Добровольческих Центров осуществляется в 4-х основных областях<sup>7</sup>:

---

<sup>6</sup> Бодренкова Галина Петровна, Добровольчество в Российской Федерации: от настоящего к будущему. Методические материалы и рекомендации, Российский Центр развития добровольчества (МДМ), 2011. Издание осуществлено в рамках мероприятий VIII Общероссийской конференции по добровольчеству (26-27 май 2011 г., Москва). Примечание: в приведенной цитате и ниже термин «волонтеров» следует читать «добровольцев», поскольку терминология, базирующаяся на основе «волонтер» в контексте действующего российского права, касается исключительно мероприятий, связанных с подготовкой и проведением Зимних Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи в 2014 году.

<sup>7</sup> Worldwide Directory of Volunteer Centers, 2000 , International Association Volunteer Effort. Points of Light Foundation ISBN: 1-58534-041-3

1. Продвижение ценностей, практики и признания добровольчества: в обществе, среди руководителей государства, местного самоуправления, в бизнес - кругах, в средствах массовой информации через мероприятия, нацеленные на повышение информированности общественности, распространение практики и вовлечение добровольцев, совершенствование правовых условий, а также проведение масштабных добровольческих акций (таких как национальные недели добровольцев, празднование Международного Дня Добровольцев во имя социально и экономического развития).

2. Создание возможностей для людей быть добровольцами.

Традиционно основная деятельность местных добровольческих центров – информирование граждан о потребностях общества в добровольческих усилиях (через взаимодействие со СМИ), и подбор для них организаций в которых они готовы работать добровольно. Обслуживание добровольцев и/или потенциальных добровольцев включает такие элементы, как набор добровольцев для решения тех проблем, которые существуют в местном сообществе; подбор для них рабочего места в соответствующей организации. Формирование предложений для добровольцев, составление соответствующих баз данных, проведение личных интервью с потенциальными добровольцами, размещение предложений для добровольцев через СМИ, в сети Интернет, др.

3. Содействие организациям любых организационно-правовых форм более эффективно управлять добровольческими ресурсами через тренинги, консультации по планированию и созданию рабочих мест для добровольцев, эффективных добровольческих программ, проведение оценки эффективности работы с добровольцами в организации, др.

4. Разработка новых стратегических инициатив через поиск инновационных путей мобилизации добровольческих усилий для решения местных проблем.

---

**ПРИМЕР:** Благотворительное движение "СОЗВЕЗДИЕ СЕРДЕЦ" (Новосибирск)

Миссия фонда: Способствовать развитию благотворительной и волонтерской деятельности с целью оказания помощи нуждающимся слоям общества, <http://sozvezdieserdec.ru/kto/o-nas/>

---

### ***3.2. Принципы деятельности***

Деятельность Добровольческого Центра может основываться на принципах, вырабатываемых организацией самостоятельно с учетом ценностей ориентированных на развитие и поддержку добровольчества в регионе (на территории), например:

- доступность участия и равенство граждан, представляющих все группы населения в процессе развития добровольчества и реализации добровольческих инициатив;
- гарантированность участия граждан в добровольческой деятельности без ущерба для физического, психического здоровья и материального положения;
- ответственность организаций-партнеров за организацию квалифицированного управления и обеспечение адекватных условий для добровольной работы граждан.

Либо опираться на региональную политику/Концепцию в области добровольчества, если таковая выработана на основе сотрудничества органов власти/местного самоуправления и гражданских институтов.

---

**ПРИМЕР 1:** Концепция развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 годы, Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 23 января 2008 г. № 45-п (<http://www.gov.spb.ru:3000/noframe/law?d&nd=8465727&nh=0>):

**ПРИМЕР 2:** Концепция развития и поддержки добровольчества в Самарской области, Постановление Правительства Самарской области от 23 декабря 2009 г. № 686 <http://base.garant.ru/8319268>

---

### ***3.3. Цели и задачи***

Цели и задачи Добровольческого Центра опираются на его миссию. В общем виде целью деятельности Добровольческого Центра является обеспечение благоприятных условий для граждан и организаций в области добровольчества, поддержка добровольческих инициатив.

Одна из основных задач Добровольческого Центра - способствовать любым организациям независимо от организационно правовых форм (некоммерческим негосударственным, государственным, коммерческим организациям, учебным учреждениям, общественным группам, др.) в привлечении дополнительных человеческих ресурсов для их деятельности, направленной на решение значимых социальных задач/проблем территории (повышение качества жизни).

Конкретными задачами Добровольческого Центра могут быть:

- Информирование, просвещение, вовлечение, поддержка и стимулирование населения для участия в добровольческой деятельности в социальной сфере (возможно - уделяя особое внимание поддержке молодежного и семейного добровольчества);
- Ресурсная поддержка и предоставление базового комплекса услуг для организаций социальной сферы в области стимулирования, поддержки и развития добровольчества в интересах развития социальной сферы и решения социальных проблем территории, повышения социально-экономической эффективности добровольного труда;
- Развитие практического взаимодействия и партнерств в области поддержки добровольчества;
- Содействие созданию и функционированию структур поддержки добровольчества на различных уровнях, а также в профильных организациях социальной сферы;
- Соединение потребностей организаций социальной сферы в добровольческих ресурсах с интересами граждан к добровольческой деятельности в социальной сфере;
- Повышение квалификации, обучение и подготовка новых кадров в области управления добровольцами;
- Проведение исследований, обобщение информации, распространение опыта и технологий в области добровольчества, внедрение в практику эффективных форм вовлечения граждан в добровольческую деятельность и методов организации добровольного труда;
- Развитие механизмов общественно-государственного партнерства, привлечение государственных, муниципальных и некоммерческих

негосударственных организаций социальной сферы, коммерческих компаний, СМИ, частных доноров и авторитетных персон к решению вопросов, связанных со стимулированием и поддержкой добровольчества;

- Содействие расширению финансовой и материально-технической базы для развития системы поддержки добровольческих инициатив;
- Инициирование и участие в процессах принятия решений по вопросам добровольчества;
- Выявление и распространение лучших практик добровольчества.

Кроме перечисленных, Добровольческий Центр может ставить и вполне конкретные задачи помощи определенным социальным группам, решать их посредством собственных программ и проектов.

---

#### **ПРИМЕР 1:** Центр развития добровольчества городского округа Тольятти.

##### 1. Цели деятельности:

- Укрепление гражданского общества, повышение гражданской ответственности и активности людей, как членов общества;
- Развитие, продвижение и поддержка добровольцев в городском округе Тольятти в целях содействия органам государственной власти и местного самоуправления г.о.Тольятти;
- Формирование эффективных механизмов общественного взаимодействия между государственными органами и сектором добровольцев в решении социальных задач и проблем в г.о.Тольятти;
- Создание в г.о.Тольятти благоприятных правовых, социальных, экономических условий и возможностей для реализации прав полноценного участия граждан, в особенности молодежи, в общественно полезной жизни городского округа;
- Вовлечение и мобилизация людских и других ресурсов для развития местных территориальных сообществ, решения социальных проблем российского общества;
- Оказание услуг в области образования, здравоохранения, экономики, культуры, науки, права, физкультуры и спорта, трудоустройства и социальной защиты.

##### 2. Основные задачи:

- Развитие и реализация стратегических инициатив, направленных на привлечение добровольцев для разрешения потребностей жителей городского округа;

- Создание в г.о.Тольятти возможностей для добровольного участия людей и особенно молодежи в процессах социального развития, решения общественных проблем городского округа;
- Продвижение признания роли добровольчества в обществе.

[http://crd.openalt.ru/index.php?option=com\\_content&task=view&id=17&Itemid=33](http://crd.openalt.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=17&Itemid=33)

**ПРИМЕР 2:** Пермский центр развития добровольчества.

Основная цель деятельности: консолидация усилий и ресурсов некоммерческих организаций, органов власти, государственных и муниципальных учреждений, коммерческих организаций и СМИ в интересах повышения качества жизни людей и совершенствования социальных отношений в обществе.

[http://dobrovobлаго.ru/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=1007](http://dobrovobлаго.ru/index.php?option=com_k2&view=item&id=1007)

---

### **3.4. PR-стратегия**

Основным направлением PR-стратегии Добровольческого Центра должно являться содействие развитию единого информационного пространства добровольцев и организаций привлекающих добровольцев.

PR-стратегия Добровольческого Центра подразумевает выстраивание отношений со многими целевыми группами (основными и косвенными), которые регулярно определяют свое мнение о Добровольческом Центе и его деятельности. Учитывая основное направление PR-стратегии, Добровольческий Центр должен быть озабочен созданием атмосферы доверия к своей деятельности. Поэтому одна из основных задач PR-стратегии - создание положительной репутации Добровольческого Центра и ее постоянная поддержка. При этом положительная репутация, обязательно должна быть обоснованной. Ориентиром является Добровольческий Центр, известный и признанный на своей территории, как центр компетентности в области добровольчества, благотворительной, социально ориентированной некоммерческой деятельности, услуги которого понятны, гарантированы и востребованы гражданами и организациями. Реализация PR-стратегии, не только задача PR-специалиста, это задача практически каждого сотрудника Добровольческого Центра.

---

**ПРИМЕР:** Успешно реализованная PR-стратегия.

Региональная молодежная общественная организация «Центр развития добровольчества Республики Татарстан» создана в сентябре 2006 года лидерами добровольческих объединений Республики Татарстан на I Республиканском слете волонтеров под названием Координационный совет добровольческого движения Республики Татарстан в виде общественного движения без образования юридического лица.

1 декабря 2011 года мы зарегистрированы в Управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Татарстан под названием Региональная молодежная общественная организация «Центр развития добровольчества Республики Татарстан».

Наша миссия - продвижение идей добровольчества, сострадания и толерантности в современном обществе.

Наша цель - создание условий для развития добровольчества в Республике Татарстан

С 2006 года специалисты центра имеют опыт информационной, методической и консультационной поддержки инициативных групп, добровольческих объединений. В 2007 году при поддержке Министерства по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан удалось провести первую республиканскую школу добровольцев для активистов добровольческого движения, ставшую ежегодной. С 2008 года центром ведется методическая и консультационная поддержка деятельности некоммерческих организаций, привлекающих к своей деятельности добровольцев. С 2009 года проводится летняя профильная палаточная смена «Доброград», по итогам которой ежегодно реализуются не менее 3 добровольческих проектов при финансовой поддержке благотворительных фондов. В 2011 году разработана обучающая программа для муниципальных координаторов добровольческих объединений – весенняя добровольческая школа.

Совместно с ГУ «Республиканский центр молодежных, инновационных и профилактических программ» в 2009 году был разработан тематический модуль «Молодежное добровольчество» в рамках программы повышения квалификации для специалистов ГМП (копия регистрационного сертификата об аккредитации 322 №660 рег. №509 от 26. 11.09).

РМОО "Центр развития добровольчества Республики Татарстан" в 2009 году выступила с инициативой разработки Концепции развития добровольческого движения в Республике Татарстан на период до 2013 года, которая утверждена Постановлением Кабинета министров Республики Татарстан № 306 от. 18.04.2011.

Реализованные проекты:

«Ресурсный центр по развитию добровольчества» совместно с Республиканским центром молодежных, инновационных и профилактических программ, 2008 г. при поддержке Министерства по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан;

«Школа волонтера» совместно с Татарстанским региональным отделением молодежной общественной организации «Российские студенческие отряды», 2009 при поддержке Департамента молодежной политики и общественных связей Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.

По итогам деятельности за 2008, 2009 год организация стала лауреатом «Национальной общественной награды в области добровольчества» и заняла 2 место в номинации Региональный добровольческий центр. По итогам деятельности за 2010 год – центр удостоен первого места в той же номинации.

<http://www.dobro116.ru/about>

[ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА РЕГИОНАЛЬНОЙ МОЛОДЕЖНОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН» НА 2012-2015 ГОДЫ](#)

---

### **3.5. Основные функции**

Идентификационные характеристики Добровольческого Центра проявляются через его деятельность (осуществление функций) в следующих областях:

- продвижение ценностей, практики и признания добровольчества;
- создание людям возможности быть добровольцами;
- содействие всем заинтересованным организациям в управлении добровольческими ресурсами;
- участие в выработке стратегий для решения проблем территорий с учетом мобилизации добровольческого потенциала граждан;
- адвокатура добровольцев и добровольческих организаций (организаций привлекающих труд добровольцев) перед лицом общества и государства;
- развитие партнерств, в т.ч. деятельность в межрегиональных и международных программах и сетях.

Добровольческие Центры могут осуществлять дополнительные специальные функции и виды деятельности, в т.ч. для развития услуг в области добровольчества. Например, проводить исследования (проявляя эффективность добровольческих ресурсов в решении проблем территории), формировать и распределять финансовые внебюджетные фонды (целевые, благотворительные), содействовать взаимодействию различных субъектов правоотношений, разрабатывать стратегии



для совершенствования условий добровольческой деятельности, вырабатывать предложения органам государственной власти и местного самоуправления в целях совершенствования политики в области поддержки добровольчества, проводить локальные и масштабные добровольческие акции, осуществлять издательскую и рекламную деятельность, проводить конференции и иные мероприятия и т.п.

Добровольческие Центры действуют с учетом местной специфики и могут отличаться по размеру, структуре, территориальному охвату, по мощности и способности выполнять свои задачи, др., то есть деятельность, и возможности добровольческих центров зависят от многих факторов, в т.ч от политических, экономических и социальных, ресурсного обеспечения, обеспечения квалифицированными кадрами и т.п.

---

**ПРИМЕР:** Российский Центр Развития Добровольчества.

Российский Центр Развития Добровольчества основан рядом граждан Москвы и в 1991 году, юридически зарегистрирован как благотворительный фонд «Московский Дом Милосердия». С основания Центр сконцентрировал усилия на продвижении добровольчества в России, основываясь на общепризнанной идее о жизненно важной роли добровольчества для повышения качества жизни, развития демократии и гражданского общества. С 1999 года Центр выполняет функции Представительства в России Международной Ассоциации Добровольческих Усилий (IAVE).

Стратегическая задача (миссия) Центра: способствовать укреплению гражданского общества, повышению социальной активности российских граждан (с акцентом на молодежь) путем развития института добровольчества и общественно-государственного партнерства для решения общественно значимых социальных проблем.

Деятельность: продвижение, разработка и внедрение технологий, механизмов и программ эффективного добровольчества в социальной сфере (социальная защита, образование, занятость). Эта деятельность осуществляется во взаимодействии с добровольческими центрами, заинтересованными государственными, неправительственными, бизнес и международными организациями путем проведения семинаров, конференций, тренингов, исследований, экспертизы, консультаций; общероссийских и международных мероприятий в пяти стратегических направлениях:

1. Развитие инфраструктуры поддержки добровольчества: содействие созданию местных и региональных добровольческих центров – специализированных организаций, обеспечивающих комплекс услуг в сфере привлечения молодежи, работников кампаний, старшего поколения к участию в общественно полезной деятельности.

2. Поддержка деятельности негосударственных некоммерческих организаций через развитие образовательных и информационно-консультационных механизмов вовлечения в их деятельность добровольцев с целью повышения эффективности и расширения объемов предоставляемых услуг.
3. Сотрудничество с образовательными учреждениями с целью создания и поддержки молодежных добровольческих служб, центров и программ («Потенциал будущего», «Добровольчество – старт для успешной карьеры»); внедрения метода интеграции молодежного добровольчества и образовательного процесса (Service-Learning); IT-технологий, др.
4. Развитие институциональных форм межсекторного партнерства и общественно-государственных консультаций. Содействие формированию и реализации государственной политики и совершенствованию законодательства, базирующихся на международных стандартах, резолюциях и рекомендациях ООН, международном и российском опыте. Программы: «Мы вместе создаем наше будущее. Стратегическое партнерство государственного и добровольческого секторов в решении социальных проблем» (с 2002 г.); «Добровольческий сектор России для достижения Целей развития тысячелетия».
5. Развитие международного взаимодействия и партнерства с ведущими в сфере добровольчества международными организациями и национальными добровольческими центрами других стран мира. Привлечение и распространение в России лучшего международного опыта и инновационных технологий; интеграция российского добровольческого движения в европейское и международное добровольческое движение, содействие формированию позитивного образа России в мире. Сотрудничество: IAVE ([www.iave.org](http://www.iave.org)), Points of Light Foundation, Программа Добровольцев ООН (UNV), ПРООН (UNDP), GYAN, TakingITGlobal, Youth Service America, AVSO, CEV, AVE, др.

<http://www.fondsozidanie.ru/rzrdmdm/>

---

#### **4. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА**

В соответствии с целью и задачами Добровольческого Центра, он может осуществлять деятельность по следующим направлениям:

1. Продвижение ценностей, практики и признания добровольчества, информация и социальная реклама.
2. Работа с населением и добровольцами.
3. Работа с организациями.
4. Аналитическая и информационно-методическая работа.

5. Обучение и повышение квалификации специалистов в области добровольчества.
6. Развитие взаимодействия между различными субъектами правоотношений в области добровольчества, в т.ч. в процессе принятия решений.
7. Развитие инфраструктуры поддержки добровольчества на территории деятельности Добровольческого Центра.
8. Формирование ресурсов для поддержки добровольческих инициатив.
9. Программно-проектная деятельность.

Направления деятельности Центра могут корректироваться в соответствии с выбранными Добровольческим Центром приоритетами и корректировкой его задач.

---

**ПРИМЕР:** Центр развития добровольчества городского округа Тольятти.

Для решения поставленных задач выбраны следующие направления деятельности:

- Повышение профессионального роста и знаний специалистов в г.о.Тольятти по вопросам работы с добровольцами.
- Популяризация и повышение осведомленности населения г.о.Тольятти о роли добровольцев в обществе путем взаимодействия и партнерства со СМИ.
- Работа в партнерстве и в сетевом взаимодействии с центрами по развитию деятельности добровольцев, в сотрудничестве с государственными, некоммерческими, общественными организациями г.о.Тольятти.
- Продвижение в г.о.Тольятти международных и российских стандартов качества деятельности центров по развитию деятельности добровольцев.
- Организация пунктов и центров оказания социальной, юридической и психологической помощи социально незащищенным слоям населения г.о.Тольятти.

[http://crd.openalt.ru/index.php?option=com\\_content&task=view&id=17&Itemid=33](http://crd.openalt.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=17&Itemid=33)

---

## ***5. СЕРВИС ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА***

### ***5.1. Анализ возможностей для развития услуг.***

При анализе возможностей для развития услуг Добровольческого Центра, следует учитывать, что на одной территории могут функционировать различные Добровольческие Центры (негосударственные, муниципальные, государственные),

каждый из которых имеет свои отличительные особенности. Сильные и слабые стороны таких центров, становятся основаниями для их взаимодействия. Кроме этого, необходимо выяснить, кто еще на этой территории действует как Добровольческий Центр, что он делает, и может делать лучше других, а также соотнести критерии оказания планируемых услуг нового центра имеющимся и планируемым ресурсам.

### **5.2. Целевые группы - клиенты**

Основными целевыми группами (клиентами) Добровольческого Центра могут быть:

- Потенциальные и действующие добровольцы;
- Организации социальной сферы (некоммерческие негосударственные организации, государственные, муниципальные), решающие социальные проблемы с участием добровольцев.

Косвенными целевыми группами (клиентами) Добровольческого Центра являются:

- Граждане, проживающие на территории деятельности Добровольческого Центра;
- Образовательные учреждения (добровольческие программы учреждений образования);
- Органы государственной власти и местного самоуправления (преимущественно социальный блок);
- Коммерческие компании (добровольческие программы коммерческих организаций, реализующих политику ведения социально ответственного предпринимательства);
- Средства массовой информации.

### **5.3. Услуги клиентам**

Добровольческие Центры могут обеспечивать добровольцев и организации комплексом услуг в сфере стимулирования и поддержки добровольчества предоставляя (как минимум):

- информационную и методическую поддержку организациям;
  - информацию гражданам о наличии видов работ, предлагаемых организациями для исполнения на основе добровольной работы;
  - подготовку кадров для организации добровольной работы;
  - направление добровольцев для выполнения общественно полезных работ на территории своей деятельности.
- 

**ПРИМЕР 1:** «Нижегородская Служба Добровольцев. Ресурсный центр развития добровольчества» действует как Центр развития добровольчества и благотворительности с 1999г. (с 1997г. – как программа Ассоциации «Служение»).

Основные целевые группы – молодежь, пожилые люди, некоммерческие и муниципальные социальные организации, а также коммерческие структуры, осуществляющие благотворительную деятельность.

За период своего существования Нижегородской Службой Добровольцев было реализовано более 130 социальных проектов различного уровня, более 10000 человек было привлечено к участию в благотворительных акциях, марафонах, добровольческих лагерях и других мероприятиях.

<http://www.nnvs.ru/>

**ПРИМЕР 2:** Интернет-проект созданный при поддержке Неформальной Ассоциации Добровольческих объединений Самарской области представляет новые вакансии для добровольцев:

Вакансия 077 [Чапаевск]. Общение с ветеранами

Вакансия 076 [Сызрань]. Помощь в транспортировке детей-инвалидов для выезда

Вакансия 075 [Чапаевск]. Помощь в благоустройстве территории коррекционной школы-интерната г. Чапаевск

Вакансия 074 [Чапаевск]. Помощь в благоустройстве реабилитационного центра

Вакансия 073 [Красный Яр]. Аниматор для проведения разовых акций

Вакансия 072 [Красный Яр]. Помощник библиотекаря

Вакансия 071 [Красный Яр]. Аниматор для проведения разовых акций

[www.dobronews.info](http://www.dobronews.info)

**ПРИМЕР 3:** Примерный перечень услуг для потенциальных и действующих добровольцев Городского Центра поддержки добровольческих инициатив (Санкт-Петербург):

- Проведение просветительских и информационно-мотивирующих мероприятий по тематике добровольчества в организациях социальной сферы
- Подбор и предоставление жителям, потенциальным и действующим добровольцам, информации о:
  - свободных местах для добровольного труда в организациях социальной сферы;
  - добровольческих мероприятиях и акциях
- Информационная, организационная, методическая и ресурсная поддержка молодежных добровольческих инициатив (молодежных добровольческих социальных проектов)
- Поддержка проведения гражданами городских добровольческих мероприятий и акций гуманитарного характера
- Систематическая информационная поддержка действующих добровольцев – основных клиентов Центра
- Обучение добровольцев организаторов
- Консультационно-методическая поддержка добровольцев организаторов
- Услуги библиотеки добровольчества
- Услуги Лектория
- Поддержка Клуба добровольцев
- Поощрение добровольцев.

<http://www.dobrovolno.spb.ru>.

**ПРИМЕР 4:** Примерный перечень услуг для организаций социальной сферы Городского Центра поддержки добровольческих инициатив (Санкт-Петербург) представлен в таблице 2.

**Таблица 2**

<i>Примерный перечень услуг для организаций социальной сферы Городского Центра поддержки добровольческих инициатив</i>	
№ п/п	Наименование услуги
1.	Информационные услуги и поддержка
1.1	Предоставление информации о добровольчестве в Санкт-Петербурге, Российской Федерации, в других странах
1.2	Предоставление новостной и событийной информации по вопросам добровольчества
1.3	Распространение информации организации по тематике добровольчества
1.4	Информационные рассылки по электронной почте
2.	Консультационно-методические услуги и поддержка
2.1	Консультации специалистов по вопросам организации добровольной работы граждан в организации социальной сферы

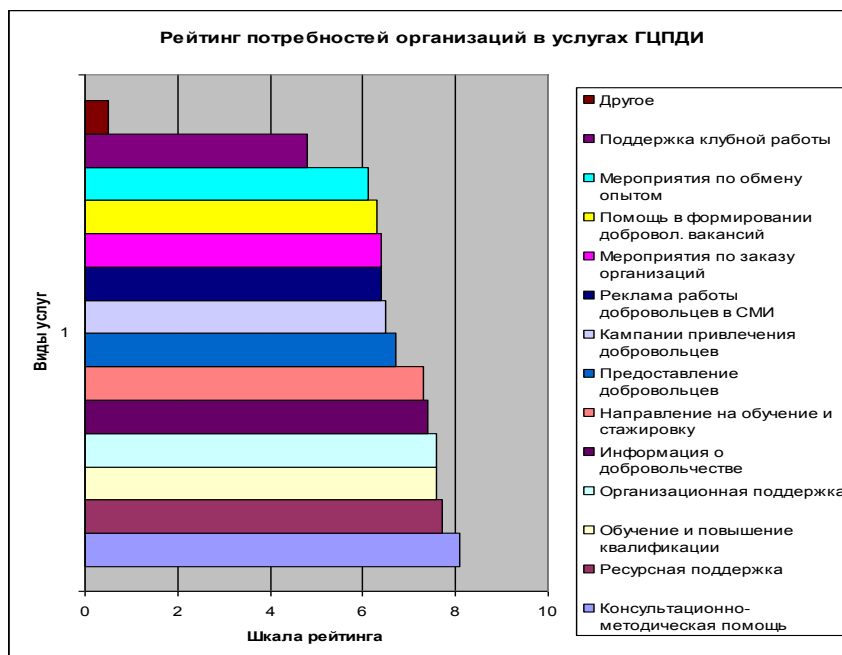
2.2	Консультации специалистов по вопросам разработки и реализации добровольческих программ и проектов
2.3	Библиотечные услуги
2.4	Предоставление методических материалов и пособий
3.	Обучение и повышение квалификации специалистов – координаторов добровольцев, согласно Приложению № 12
3.1	Очное обучение координаторов добровольцев
3.2	Дистанционное обучение координаторов добровольцев
3.3	Блиц программа обучения молодых организаторов добровольного труда «Быстрый старт - 7 шагов к добровольчеству»
3.4	Проведение групповых семинаров и тренингов для сотрудников и добровольцев по заказам организаций
3.5	Проведение лекций и презентаций, в т.ч. выездных, по тематике добровольчества по заказам организаций
4.	Организационная поддержка, в т.ч. содействие в установлении полезных контактов и взаимодействия с другими добровольческими организациями
5.	Ресурсная поддержка для проведения акций, обеспечения работы добровольцев, в т.ч. поощрения добровольцев
6.	Проведение кампаний по привлечению добровольцев
7.	Предоставление добровольцев
7.1	Для проведения мероприятий
7.2	Для текущей деятельности организации
8.	Помощь в организации клубной работы для добровольцев
9.	Реклама работы добровольцев в средствах массовой информации
10.	Проведение конференций, семинаров по обмену опытом
11.	Направление специалистов на обучение и стажировки в регионах РФ, СНГ, за рубежом
12.	Проведение специальных мероприятий в области социального добровольчества для персонала и добровольцев организации по заказу организаций
13.	Помощь в определении и описании свободных мест для добровольного труда в организации
14.	Иное в области социального добровольчества, по заказам организаций

<http://www.dobrovolno.spb.ru>

**ПРИМЕР 5:** Рейтинг потребностей организаций социальной сферы Санкт-Петербурга в услугах Добровольческого Центра представлен в Диаграмме 1.

(Рейтинг составлен в ходе анализа результатов опроса некоммерческих негосударственных организаций и государственных учреждений социальной сферы в 2008 году).

Диаграмма 1



**ПРИМЕР 6:** Реестр социальных услуг, предоставляемых гражданами на добровольной основе населению Санкт-Петербурга в государственных учреждениях социальной сферы, представлен в таблице 3.

Таблица 3

<i>Реестр социальных услуг, предоставляемых гражданами на добровольной основе населению Санкт-Петербурга в государственных учреждениях социальной сферы</i>	
№ п/п	Наименование услуги
1.	Социально-бытовые услуги
1.1.	Проведение уборки в жилых помещениях.
1.2.	Мытье окон в жилых помещениях.
1.3.	Утепление окон в жилых помещениях.
1.4.	Оформление жилых помещений.
1.5.	Помощь в оборудовании жилых помещений и техническая помощь.
1.6.	Уборка территории частного дома.
1.7.	Озеленение территории частного дома.
1.8.	Уход за домашними животными.
1.9.	Сопровождение.
1.10.	Помощь в получении документов и оформлении справок.
1.11.	Помощь социальному работнику в предоставлении социально-бытовых услуг.



2.	Социально-психологические услуги
2.1.	Разгрузочное общение.
2.2.	Чтение книг, прослушивание музыкальных и иных произведений.
2.3.	Проведение доверительных бесед, помощь в написании писем.
2.4.	Оказание эмоциональной поддержки.
2.5.	Помощь социальному психологу в предоставлении социально-психологических услуг.
3.	Социально-педагогические услуги
3.1.	Ведение информационной и просветительской работы.
3.2.	Организация и проведение лекций.
3.3.	Обучение социально-бытовым навыкам.
3.4.	Чтение книг, газет, журналов и т.д.
3.5.	Обеспечение книгами, газетами, журналами, информационными продуктами.
3.6.	Проведение занятий в кружках (рисование, вышивание, вязание и т.п.).
3.7.	Организация и проведение музыкальных занятий и развивающих игр.
3.8.	Организация и проведение праздничных и культурных мероприятий.
3.9.	Организация и проведение экскурсий.
3.10.	Организация и проведение спортивных мероприятий.
3.11.	Репетиторство и тьюторство.
3.12.	Профессиональное ориентирование.
3.13.	Помощь социальному педагогу в предоставлении социально-педагогических услуг.
4.	Социально-экономические услуги
4.1.	Техническая помощь при решении вопросов занятости и трудоустройства.
4.2.	Выдача продуктов питания.
4.3.	Выдача одежды, предметов санитарной гигиены и быта.
5.	Социально-правовые услуги
5.1.	Техническая помощь при оформлении документов в организациях и учреждениях.
5.2.	Оказание юридической помощи и консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них.
5.3.	Помощь специалисту в предоставлении социально-правовых услуг.

## **6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА**

Ресурсное обеспечение деятельности Добровольческого Центра складывается из:

1. Информационно-методического обеспечения.
2. Кадрового обеспечения.
3. Материально-технического обеспечения.
4. Финансового обеспечения.
5. Документального обеспечения

### **6.1. Информационно-методическое обеспечение.**

Добровольческий Центр обязан вести информационно-методическую деятельность. Для этого Добровольческому Центру необходимы такие специалисты, как методисты и аналитики. Эти люди постоянно должны искать ответы на вопросы «Как это сделать?», «Как это сделать лучше?», «Как мы можем быть полезнее и эффективнее для своих клиентов?»

Важно ставить задачу создания, постоянного развития и совершенствования информационно-методической базы Добровольческого Центра, поддерживать в этой работе специалистов.

Основой методической работы специалистов является:

- сбор, анализ, классификация и архивирование информации по тематике добровольчества,
- разработка собственных методических материалов Добровольческого Центра,
- помощь организациям-клиентам Добровольческого Центра в описании специальных методик и социальных технологий в области добровольчества,
- распространение информационных и методических материалов среди клиентов Добровольческого Центра в процессе предоставления услуг.

Информационно-методическая база подразумевает наличие в Добровольческом Центре:

### 1. Информационных материалов.

Статьи и аналитические материалы, тексты лекций, сборники статей, результаты исследований и опросов, эссе, классифицированные источники информации в сети Интернет, библиотечные ресурсы.

### 2. Методических материалов.

Методические и практические пособия, брошюры, учебники, описанные методики и технологии, рекомендации, инструкции, примеры и формы документов и бланков, примеры рекламной продукции, буклетов, плакатов, флаеров (листовок), классифицированные источники информации в сети Интернет, библиотечные ресурсы.

### 3. Учебно-методических комплексов (УМК).

УМК преимущественно для программ подготовки организаторов добровольной работы (для деятельности Добровольческого Центра). Полезны также УМК по подготовке добровольцев в различных сферах деятельности (преимущественно в качестве примеров для поддержки организаций, привлекающих к своей деятельности добровольцев, реже для обеспечения программ подготовки добровольцев Добровольческого Центра).

---

**ПРИМЕР:** «Учебно-методический комплекс по теме «Организация работы с добровольцами в НКО».

Базовые учебно-методические материалы по теме составляют основные и дополнительные компоненты по трем подтемам:

*Подтема 1: «Методы привлечения добровольцев для работы в НКО».*

*Фрагменты подтемы:*

- 1.1. Определение политики работы с добровольцами в НКО и планирование работы с добровольцами.
- 1.2. Формирование добровольческих вакансий.
- 1.3. Поиск и набор добровольцев.
- 1.4. Выявление мотиваций и отбор добровольцев.
- 1.5. Информирование и ориентирование добровольцев.

*Подтема 2: «Методы организации работы добровольцев в НКО — подготовка».*

*Фрагменты подтемы:*

- 2.1. Первичное мотивирование добровольцев.
- 2.2. Определение и закрепление прав и ответственности.
- 2.3. Обучение добровольцев.

#### 2.4. Делегирование полномочий добровольцам.

*Подтема 3: «Методы организации работы добровольцев в НКО — сопровождение».*

*Фрагменты подтемы:*

- 3.1. Поддержка работы добровольцев.
- 3.2. Мониторинг и оценка работы добровольцев.
- 3.3. Удержание добровольцев.
- 3.4. Признание, поощрение и продвижение добровольцев.
- 3.5. Роль организатора добровольной работы при реализации добровольческих программ.

Основные компоненты:

- Содержание темы (тематический план).
- Основные тексты к трем подтемам.
- Презентации (слайды) к трем подтемам в Microsoft PowerPoint.
- Контрольные тесты к трем подтемам.

Дополнительные компоненты:

- Перечень источников информации с дополнительными информационными ресурсами в сети Интернет.
- Список ключевых понятий и определений.
- Списки литературы.
- Видео материалы к трем подтемам.
- Кейсы к трем подтемам, демонстрирующие практику организации добровольческих действий для решения социальных проблем.
- Методические рекомендации для преподавателей.

#### ***6.2. Кадровое обеспечение.***

Кадровое обеспечение Добровольческого Центра обуславливается рядом характеристик:

- Организационно-правовой формой центра;
- Стратегиями, целями, задачами и планами (оперативными, краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными) деятельности центра;
- Имущественным, в т.ч. финансовым обеспечением центра (с учетом существующей базы и планом последующего восполнения ресурсов).

Эти характеристики определяют структуру и реализуемые Добровольческим Центром функции.

Минимальный кадровый состав Добровольческого Центра может быть сформирован в составе:

- руководитель;
- специалист по работе с добровольцами (гражданами);
- специалист по работе с организациями.

При минималистском подходе к организации деятельности Добровольческого Центра на начальном этапе, такой подход к формированию его персонала имеет принципиальное значение, поскольку именно такой состав может некоторое время обеспечивать две главные функции центра, а именно: информационную и совмещения интересов граждан с потребностями организаций в области добровольчества. Важно учитывать, что Добровольческий Центр, даже в таком составе, должен быть способен обеспечивать и иные функции, характеризующие организацию в качестве Добровольческого Центра (см. п. 3.5 настоящих рекомендаций).

Важным компонентом кадрового обеспечения также являются добровольцы самого Добровольческого Центра – специалисты, укрепляющие его деятельность по стратегически важным направлениям (напр. социологи, психологи, методисты, рг-специалисты, юристы, консультанты, тренеры, игротехники, наставники, руководители и координаторы добровольческих программ и проектов, проч.).

При лучших условиях, преимущественно материально-технического и финансового характера, структура Добровольческого Центра может развиваться соответственно тем стратегиям его деятельности, которые наилучшим образом будут содействовать в решении значимых социальных проблем территории (вариант см. п. 7.1 настоящих рекомендаций).

### ***6.3. Материально-техническое обеспечение.***

К числу приоритетных инструментов имущественной поддержки деятельности добровольческих организаций в регионах и муниципалитетах, необходимо отнести возможность предоставления им льготных условий аренды помещений в соответствии с Федеральным законом № 40-ФЗ.<sup>8</sup>

Принципиальным для обеспечения деятельности Добровольческого Центра является наличие помещений для организации постоянных и устойчивых услуг. Эти

---

<sup>8</sup> Шадрин А.Е. «О механизмах государственной поддержки добровольчества», Федеральный научно-практический журнал «Социальные Технологии, Исследования», № 44, июль-август 2010,-М, 112 стр.

помещения должны включать площади обеспечивающие организацию рабочих мест персонала и площади для групповых мероприятий (информационные и обучающие мероприятия, совещания, клуб добровольцев, пр.). Желательно, чтобы Добровольческий Центр имел отдельный вход с вывеской (это связано со значительным потоком посетителей – граждане и представители организаций).

Оборудование рабочих мест должно обеспечивать работу персонала с базами данных, информационными, методическими и библиотечными материалами, обеспечивать присутствие Добровольческого Центра в Интернет пространстве, производство собственных информационных материалов.

Оборудование помещений общего пользования и помещений для групповых мероприятий должно обеспечивать наглядность информации по тематике добровольчества и деятельности Добровольческого Центра, обеспечивать техническими возможностями для процессов группового информирования, обучения и совещаний (мультимедийное оборудование, экраны, доски для записей, проч.), технически обеспечивать процессы самоорганизации добровольческих групп и клубов (шкафы, столы, стулья, оборудование для чая и кофе, канцелярские принадлежности, проч.).

#### ***6.4. Финансовое обеспечение.***

Финансовое обеспечение и источники финансирования деятельности Добровольческого Центра во многом зависит от организационно-правовой формы и масштабности его деятельности.

Основным источником финансового обеспечения государственных и муниципальных Добровольческих Центров должны быть бюджеты соответствующих уровней. В этом случае объемы финансовых средств должны быть гарантированными и сбалансированными с заданиями на текущий и плановый периоды. Это указывает на определенную стабильность деятельности таких Добровольческих Центров, прежде всего в отношении стратегии их деятельности, объемов и качества предоставляемых услуг клиентам.

Источники финансового обеспечения некоммерческих негосударственных Добровольческих Центров разнообразны и в различные периоды времени могут изменяться, как в зависимости от активности Добровольческих Центров в поиске

источников, так и в зависимости от активности самих источников (с учетом социальной и экономической политики реализуемой в РФ и на территории их деятельности). Это указывает на то, что при определенной свободе, возможна нестабильность деятельности таких Добровольческих Центров, поскольку они существенно зависимы от внешней среды, что может влиять не только на объемы и качество предоставляемых услуг, но и на устойчивость реализуемых ими стратегий.

Учитывая это последнее обстоятельство, а также тот факт, что некоммерческие негосударственные Добровольческие Центры сами являются значимыми источниками ресурсов (человеческих) для реализации социальной политики и решения социальных проблем, процентное соотношение финансирования (из государственных/муниципальных или независимых источников) должно регулироваться стратегиями этих Добровольческих Центров. Их некоммерческий негосударственный статус должен подтверждаться соотношением фактической деятельности к деятельности, закрепленной уставами организаций. При решении вопросов о софинансировании деятельности некоммерческих негосударственных Добровольческих Центров из бюджетов различных уровней определяющим критерием должен быть не процент софинансирования, а объем и уровень предоставляемых центрами услуг.

Государственная экономическая поддержка деятельности некоммерческих негосударственных Добровольческих Центров может выражаться:

- в предоставлении в соответствии с законодательством льгот по уплате налогов, таможенных и иных сборов и платежей;
- в предоставлении иных льгот, в том числе полное или частичное освобождение от платы за пользование государственным и муниципальным имуществом;
- в размещении среди некоммерческих организаций (с участием Добровольческих Центров) государственных и муниципальных социальных заказов в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21 июля 2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- в предоставлении бюджетных субсидий на конкурсной основе;

- в предоставлении в соответствии с законом льгот по уплате налогов гражданам и юридическим лицам, оказывающим Добровольческим Центрам материальную поддержку.

Некоммерческие негосударственные Добровольческие Центры могут привлекать имущественные и финансовые средства из внебюджетных источников, как на основе пожертвований, средств целевого капитала, так и на основе платных услуг для физических и юридических лиц (подробно рассматривается в рамках темы «Мобилизация ресурсов местного сообщества и фандрайзинг» для представителей некоммерческих организаций). При этом важно отметить возможность участия представителей органов государственной власти и местного самоуправления в процессе формирования и деятельности фондов местного сообщества – грантодающие фонды, в которых аккумулируются и распределяются на конкурсной основе средства из местных источников для решения задач социального развития территории. К управлению этими фондами привлекаются на паритетной основе представители органов государственной власти субъекта Российской Федерации, местного самоуправления, коммерческих компаний и некоммерческих организаций.

### ***6.5. Документальное обеспечение.***

Документальное обеспечение деятельности Добровольческого Центра значимая составляющая его деятельности. Разработка документального обеспечения осуществляется в соответствии с задачами центра, его PR-стратегией и планируемых масштабах деятельности. Учет и отчетность осуществляется в соответствии с организационно-правовой формой Добровольческого Центра, т.е. правилами и требованиями, установленными либо руководящими органами организации (для общественного центра), либо вышестоящей организацией (для государственного/муниципального центра).

Первичное документальное обеспечение Добровольческого Центра могут составить:

1. Формальные документы.
2. Базы данных.
3. Информационно-методические материалы.



4. Учетно-отчетные формы и бланки.
5. Информационно-рекламная продукция.

#### 1. Формальные документы:

- Решение руководящего органа о создании Добровольческого Центра (Приказ, Протокол).
- Концепция деятельности и PR-стратегия Добровольческого Центра.
- Положение о Добровольческом Центре.
- Положение о работе с добровольцами.
- Положение о работе с организациями.
- Иные Положения и инструкции (например, по сбору целевых пожертвований).
- Штатное расписание Добровольческого Центра.
- Должностные инструкции штатных сотрудников Добровольческого Центра.
- Перечень добровольческих вакансий Добровольческого Центра.
- Смета доходов и расходов Добровольческого Центра.
- План мероприятий на текущий год.
- График работы и предоставления услуг.
- Тексты Программ и проектов Добровольческого Центра (если планируются).
- Сметы Программ и проектов Добровольческого Центра.
- Форма гражданско-правового договора с добровольцами.
- Форма договора с организацией.
- План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ.
- Методика мониторинга работы добровольцев, направленных Добровольческим Центром в организации и/или Программы/проекты Добровольческого Центра.
- Стратегия развития добровольчества на территории деятельности Добровольческого Центра.
- Стратегический план развития деятельности Добровольческого Центра.

#### 2. Базы данных:

- Информационная база данных об организациях социальной сферы, имеющих потребности в добровольческих ресурсах (добровольческие вакансии).
- Информационная база данных о потенциальных и действующих добровольцах.
- Информационная база данных о добровольческих организациях, группах, сообществах, имеющих добровольческие ресурсы.
- Иные информационные базы (например: СМИ, спонсоры, структуры государственной власти, учебные заведения).

### 3. Информационно-методические материалы:

- Методические пособия по организации работы с добровольцами и менеджменту добровольческих программ для организаций.
- Учебно-методические комплексы (УМК):  
УМК для обучения специалистов организаций.  
УМК для обучения добровольцев.
- Литература, статьи и аналитические материалы по тематике добровольчества, благотворительности, общественной деятельности.

### 4. Учетно-отчетные формы и бланки (основные):

#### А. Формы и бланки для работы с добровольцами:

- Первичная учетная карточка добровольца.
- Направление для добровольца в организацию.
- Анкета добровольца (для мониторинга его работы в организации).

#### Б. Формы и бланки для работы с организациями:

- Форма заявки организации на получение услуг Добровольческого Центра.
- Форма «Постоянные потребности организации в добровольческих ресурсах»
- Форма «Временные потребности организации в добровольческих ресурсах»
- Форма «Потребности организации в добровольческих ресурсах для проведения мероприятий».
- Анкета организации (для мониторинга работы направленные добровольцев)

#### В. Формы учета предоставления услуг и отчетности Центра:

- Бланк учета услуг, предоставляемых центром.

- Бланк оценки качества услуг центра (в форме опросного листа клиентов).
- Сводные учетные ведомости предоставленных услуг за отчетный период.
- Анкета организации (для получения обратной связи по результатам взаимодействия с центром в отчетный период).

#### 5. Информационно-рекламная продукция:

- Буклеты Добровольческого Центра, представляющие основы его деятельности (Цели, задачи, направления деятельности, перечень клиентов, комплекс услуг, время работы, контактные данные).
- Информационные материалы для привлечения добровольцев (листовки, плакаты и пр.).
- Информационная продукция организаций партнеров и клиентов (размещается в офисе центра).
- Настенная мотивирующая информация (плакаты, фотографии, слоганы, цитаты и пр.).
- Продукция с фирменным стилем Добровольческого Центра (папки, наклейки, значки, ручки, блокноты, браслеты, бейсболки, футболки и пр.).

---

**ПРИМЕР:** Типовые формы нормативных документов и бланков государственного Добровольческого Центра и некоторые пособия для организаций размещены на сайте [www.kdobru.ru](http://www.kdobru.ru).

---

## ***7. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА***

### ***7.1. Организационная структура.***

Организационная структура Добровольческого Центра должна соответствовать стратегиям его деятельности и связанными с этими стратегиями целями, решаемыми задачами и планами работы (для государственных и муниципальных центров – заданиями).

В настоящем разделе предлагается структура Добровольческого Центра, обеспечивающая его основные идентификационные характеристики (см. п. 3.5. настоящих рекомендаций).

В зависимости от организационно-правовой формы организации осуществляющей функции Добровольческого Центра и ее структуры в целом, высшим руководящим органом Добровольческого Центра может быть либо коллективный, либо единоличный орган управления. В настоящих рекомендациях рассматривается вариант единоличного управления в лице директора Добровольческого Центра (в конечном итоге, после назначения ответственного лица, предлагаемый вариант управления применим и для организаций, имеющих членство, например общественных организаций).

Руководство Добровольческим Центром осуществляется директором. Директор Добровольческого Центра осуществляет общее управление и координирование, планирование, контроль, анализ, отчетность и развитие деятельности центра. Директор осуществляет управление структурными подразделениями центра и персоналом, неся всю полноту ответственности за последствия принимаемых решений (в случае, если должность директора Добровольческого Центра и должность руководителя организации не совпадают, всю полноту ответственности за деятельность Добровольческого Центра несет руководитель организации).

Организационная структура Добровольческого Центра может включать рабочие и совещательные органы.

А). Рабочие органы центра могут составлять службы, отделы и другие функциональные подразделения. Например:

Службы центра:

- Информационно-методическая служба;
- Служба по работе с клиентами;
- Служба развития инфраструктуры поддержки добровольчества на территории.

1. Информационно-методическую службу могут составлять:

- Консультационно-методический отдел;
- Информационно-аналитический отдел;

- Отдел подготовки и переподготовки кадров, в состав которого могут входить функциональные подразделения «Лекторий» и «Школа координаторов добровольцев».

2. Службу по работе с клиентами могут составлять:

- Отдел по работе с добровольцами, в состав которого может входить функциональное подразделение «Клуб добровольцев»;
- Отдел по работе с организациями, в состав которого может входить функциональное подразделение «Клуб координаторов добровольцев».

3. Службу развития инфраструктуры поддержки добровольчества на территории могут составлять:

- Отдел мониторинга;
- Организационный отдел.

4. Общим отделом Добровольческого Центра может быть Пресс-служба.

Рабочие органы центра должны осуществлять свою деятельность в соответствии с методическими рекомендациями по деятельности Добровольческого Центра, утвержденными соответствующим руководящим органом.

Методические рекомендации по деятельности Добровольческого Центра могут учитывать нижеследующее.

Работа Консультационно-методического отдела организуется в целях сбора, разработки и распространения методических материалов, предоставления консультационной и методической поддержки руководству и координаторам добровольцев организаций работающих с добровольцами для повышения эффективности организации добровольного труда.

Консультационная поддержка может осуществляться методами:

- а). очного консультирования в центре - индивидуально и в группах (в рамках заранее определенных тем);
- б). очного консультирования в организации работающей с добровольцами;
- в). дистанционного консультирования посредством сайта центра.

Консультационно-методический отдел обеспечивает методическими материалами и другой методической информацией организации работающие с

добровольцами – клиентов центра, иные структуры поддержки добровольческих инициатив и структурные подразделения центра.

Специалисты Консультационно-методического отдела формируют и пополняют соответствующий раздел библиотеки добровольчества центра, участвуют в методическом обеспечении процесса подготовки и переподготовки кадров в области добровольчества, в т.ч. персонала центра.

Работа Информационно-аналитического отдела организуется в целях сбора, обработки, анализа и распространения информации в области добровольчества.

Информационно-аналитический отдел собирает, обрабатывает и хранит текстовую, графическую, аудиовизуальную информацию, имеющую отношение к добровольчеству на территории деятельности центра, Российской Федерации, за рубежом. Информационно-аналитическим отделом распространяется информация, обладающая признаками актуальности, точности и ценности.

Информационно-аналитическим отделом осуществляется анализ и обработка информации, поступающей из отдела мониторинга на предмет оценки социальной и экономической эффективности добровольного труда.

Информационно-аналитический отдел организует работу библиотеки добровольчества центра, учитывает и пополняет ее фонды.

Специалисты Информационно-аналитического отдела участвуют в информационном обеспечении процесса подготовки и переподготовки кадров в области добровольчества, в т.ч. персонала центра.

Работа Отдела подготовки и переподготовки кадров организуется в целях подготовки и повышения квалификации Координаторов добровольцев, действующих в организациях, работающих с добровольцами, обучения специалистов в области добровольчества (менеджеров, тренеров, лекторов, пропагандистов, консультантов).

Работа Лектория, действующего в составе Отдела подготовки и переподготовки кадров, ориентирована на предоставление руководству организаций работающих с добровольцами и координаторам добровольцев общей и специальной информации, связанной с вопросами организации работы добровольцев. Такая информация может включать:

- новую информацию в области права, государственных стратегий в социальной сфере,
- представление и комментарии материалов в области добровольчества международных организаций (т.к. Организация Объединенных Наций, Международной ассоциации добровольческих усилий, и т.п.),
- материалы региональных, российских, международных конференций и форумов, проводимых в области добровольчества,
- полезную информацию в области культуры, религии, социальной политики и социальной защиты населения, образования, науки, здравоохранения, молодежной политики, физической культуры и спорта,
- видеофильмы, мультимедийные презентации, фоторепортажи и т.п.

В лектории проводятся встречи по обмену опытом в области организации работы с добровольцами, в т.ч. с представителями зарубежных добровольческих организаций. Услуги лектория также предоставляются добровольцам.

Лекторий действует в соответствии с тематическим планом работы. Тематика мероприятий Лектория формируется в соответствии с актуальностью информации, потребностями координаторов добровольцев, руководства организаций работающих с добровольцами и добровольцев. Мероприятия Лектория проводятся преимущественно, добровольцами из числа членов Добровольческого корпуса Специалистов Центра.

Работа Школы координаторов добровольцев, действующей в составе Отдела подготовки и переподготовки кадров, организуется для обучения координаторов добровольцев, в государственных, муниципальных и некоммерческих негосударственных организациях, инициативных добровольческих группах.

Обучение координаторов добровольцев осуществляется в соответствии с программой подготовки и обучения организаторов добровольной работы граждан в организациях работающих с добровольцами. Обучение осуществляется специалистами центра с участием привлеченных специалистов очным и дистанционным (посредством Интернет) методами.

Работа Отдела по работе с добровольцами организуется в целях предоставления комплекса поддерживающих услуг в области добровольчества физическим лицам.

Отдел ведет информационную базу данных добровольческих ресурсов «Добровольцы» с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных. Отдел осуществляет мониторинг работы добровольцев, направленных центром для работы в организациях, работающих с добровольцами и на мероприятиях, поддержанных центром добровольческими ресурсами.

Специалисты Отдела по работе с добровольцами участвуют в проведении информационно-мотивирующих мероприятий, направленных на массовое вовлечение граждан (прежде всего молодежи) в практику общественно-полезной добровольческой деятельности, участвуют в обеспечении и ведении процесса подготовки и переподготовки кадров в области добровольчества, в т.ч. персонала центра.

Работа Клуба добровольцев, действующего в составе Отдела по работе с добровольцами, организуется в целях обмена профильной информацией и опытом между добровольцами, дополнительного мотивирования добровольцев к устойчивому долгосрочному добровольному труду в центре и организациях работающих с добровольцами.

Планирование работы Клуба добровольцев и обеспечение его участников канцелярскими материалами, чаем, кофе и сладостями осуществляет специалист центра. Подготовку и ведение мероприятий Клуба добровольцев осуществляют добровольцы, взявшие на себя обязательства в соответствии с гражданско-правовым договором с добровольцем.

Работа Отдела по работе с организациями организуется в целях предоставления комплекса поддерживающих услуг в области добровольчества организациям, работающим с добровольцами. В этих целях Отдел по работе с организациями обеспечивает рабочее взаимодействие всех рабочих органов центра.

Отдел ведет учет Договоров о сотрудничестве в области добровольчества и контроль исполнения обязательств по этим договорам, ведет информационную базу данных организаций работающих с добровольцами «Организации клиенты Центра»



с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных. Отдел осуществляет обработку и анализ информации, поступающей из отдела мониторинга на предмет соответствия действующему в Российской Федерации законодательству и выполнения требований к основным условиям для организации работы с добровольцами в организациях, работающих с добровольцами, информации о качестве предоставляемых центром услуг. Отдел организует и проводит кампании по привлечению добровольцев и отдельные информационно-мотивирующие мероприятия с участием представителей организаций работающих с добровольцами.

Специалисты Отдела по работе с организациями участвуют в обеспечении и ведении процесса подготовки и переподготовки кадров в области добровольчества, в т.ч. персонала центра в формировании фондов библиотеки добровольчества центра.

Работа Клуба координаторов добровольцев организуется в целях обмена профильной информацией и опытом между координаторами добровольцев, выработки партнерских добровольческих проектов и программ организаций, работающих с добровольцами.

Планирование работы Клуба координаторов добровольцев, его ведение, обеспечение его участников канцелярскими материалами, чаем, кофе и сладостями осуществляется специалистом по работе с организациями.

Работа Отдела мониторинга организуется в целях: учета, контроля и наблюдения за результатами и последствиями предоставления услуг гражданам и организациям, получения центром информации для оперативного и своевременного выявления изменений, происходящих в организациях, работающих с добровольцами в связи с организацией в них работы добровольцев. Полученные Отделом данные служат для принятия центром решений в области взаимодействия с этими организациями и комплекса, предоставляемых организациям и гражданам поддерживающих услуг.

Получение данных от организаций, работающих с добровольцами осуществляется методами дистанционных опросов, непосредственного очного посещения организаций, бесед с персоналом и добровольцами, работы с документацией организаций. Отдел ведет соответствующую информационную базу

данных с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных. Для обработки и анализа данные передаются в Информационно-аналитический отдел и Отдел по работе с организациями. В Информационно-аналитический отдел передаются данные, связанные с определением социальной и экономической эффективности добровольного труда. В Отдел по работе с организациями передаются данные, необходимые для оценки соответствия деятельности нормам и требованиям законодательства в Российской Федерации, анализа условий и потребностей для организации работы с добровольцами в организациях, работающих с добровольцами, анализа качества предоставляемых центром услуг.

Работа Организационного отдела осуществляется в целях материального, технического и организационного обеспечения деятельности центра и ресурсной поддержки добровольческих мероприятий организаций, работающих с добровольцами.

В соответствии с потребностями центра и организаций, работающих с добровольцами, Отдел осуществляет поиск и привлечение материальных ресурсов и услуг, источником которых могут быть благотворительные пожертвования физических и юридических лиц, формирует соответствующие фонды, осуществляет учет и хранение имущественных натуральных фондов.

В соответствии с техническими возможностями центра и потребностями организаций работающих с добровольцами Отдел обеспечивает техническую поддержку добровольческих мероприятий.

Отдел организует массовые добровольческие мероприятия, осуществляемые центром и, осуществляет организационную поддержку массовых добровольческих мероприятий организаций работающих с добровольцами.

Работа Пресс-службы организуется в целях организации взаимодействия со средствами массовой информации (далее – СМИ) по освещению деятельности центра и других организаций, работающих с добровольцами, формирующих инфраструктуру поддержки добровольчества на территории деятельности центра для пропаганды ценностей добровольчества и мотивирования населения к добровольческой деятельности.

Пресс-служба реализует PR-стратегию центра, осуществляет организацию и взаимодействие центра со СМИ, предоставляет СМИ информацию о деятельности центра и его мероприятиях, формирует через СМИ объективное общественное мнение в отношении добровольчества и организаций, формирующих инфраструктуру поддержки добровольчества, подготавливает к изданию материалы центра, публикует информацию центра в периодических и собственных изданиях (в т.ч. на бумажных, электронных носителях и в Интернет). Пресс-служба развивает и укрепляет деловые связи с Пресс-службами исполнительных органов государственной власти (местного самоуправления), обеспечивает информационное сопровождение мероприятий центра, обеспечивает техническое, административное и информационное сопровождение сайта центра, обеспечивает выступления руководства центра в СМИ, обеспечивает телекоммуникационные мероприятия центра, разрабатывает план информационного сопровождения в СМИ деятельности центра. Пресс-служба разрабатывает и обеспечивает фирменный стиль центра, разрабатывает и обеспечивает дизайн мероприятий центра, разрабатывает и размещает социальную рекламу добровольчества, формирует архив видео и радиосюжетов, публикаций о деятельности центра и организаций, работающих с добровольцами, формирует соответствующие разделы библиотеки добровольчества центра.

#### Б). Совещательные органы центра.

Деятельность центра осуществляется на основе межведомственного и межсекторного взаимодействия, в сотрудничестве с общественными, некоммерческими, государственными организациями социальной сферы, учебными заведениями территории. Поэтому при центре целесообразно организовывать работу коллективных совещательных органов.

В целях обеспечения взаимодействия с общественностью, органами государственной власти и местного самоуправления, обеспечения квалифицированной консультативной и экспертной поддержки деятельности центра, эффективной координации действий центра, при нем может создаваться коллективный совещательный орган - Консультативный Совет Центра и могут

действовать добровольцы-специалисты, объединенные в Добровольческий Корпус Специалистов Центра.

Консультативный Совет формируется и осуществляет свою деятельность на основании соответствующего Положения.

Консультативный Совет создается в целях межведомственной координации, проведения экспертиз документов, поступающих в центр, наблюдения за деятельностью центра, выработки предложений по политике работы центра и рекомендаций по совершенствованию его работы.

Состав Консультативного Совета может формироваться из числа представителей исполнительных органов государственной власти, государственных и негосударственных некоммерческих организаций социальной сферы, участвующих в инфраструктуре поддержки добровольчества, коммерческих компаний, поддерживающих инфраструктуру добровольчества, представители учреждений образования, науки и высшей школы, средств массовой информации, известных жителей территории.

Добровольческий Корпус Специалистов Центра может входить и в состав рабочих органов, управляемых заместителем руководителя центра по вопросам обеспечения услуг. Добровольческий Корпус Специалистов Центра должен формироваться и осуществлять свою деятельность на основании соответствующего Положения.

Добровольческий Корпус Специалистов Центра формируется из числа добровольцев - специалистов государственных и негосударственных организаций социальной сферы, высшей школы, исследовательских центров, осуществляющих информационную, консультационную и методическую поддержку деятельности центра для повышения качества и объемов его услуг.

## ***7.2. Этапы организации деятельности – первые шаги.***

Процесс начальной организации деятельности Добровольческого Центра можно условно разделить на три основных этапа, каждый из которых можно охарактеризовать определенным набором организационных действий – шагов:

- Этап 1. Формальный.
- Этап 2. Маркетинговый.
- Этап 3. Стартовый.

#### Этап 1. Формальный. Основные шаги:

- Принятие Решений и выработка Концепции. Определение источников ресурсной поддержки.
- Формирование совещательных/консультативных (возможно попечительских) органов.
- Разработка и утверждение базовых формальных документов (при необходимости государственная регистрация Устава, или его корректировка).
- Ресурсное и материально-техническое обеспечение деятельности, приобретение имущества и оборудование рабочих мест.
- Формирование рабочих органов и набор персонала.

#### Этап 2. Маркетинговый. Основные шаги:

- Сбор информации о социальных проблемах территории и возможностях участия в их решении добровольцев.
- Установление взаимодействия с НКО и государственными/муниципальными организациями социальной сферы, учебными заведениями, СМИ.
- Проведение опросов организаций и определение приоритетов деятельности центра.
- Формирование первичных баз данных.
- Определение первичного комплекса услуг.
- Изготовление первичной информационно-рекламной продукции.
- Заключение договоров с организациями.

#### Этап 3. Стартовый. Основные шаги:

- Определение графика работы (в т.ч. приема граждан/добровольцев и представителей организаций, предоставления услуг).

- Широкое оповещение общественности о начале деятельности центра.
- Привлечение заинтересованных специалистов-добровольцев для поддержки деятельности центра.
- Проведение информационно-презентационных мероприятий для граждан и организаций.
- Объявление набора добровольцев для работы в НКО и государственных/муниципальных учреждениях.
- Открытие Программ и проектов (если планируется).
- Организация и проведение массовой городской акции, например Весенней Недели Добра.

### ***7.3. Оценка эффективности деятельности Добровольческого Центра***

Для оценки эффективности деятельности Добровольческого Центра можно использовать показатели по четырем группам критериев оценки:

1. Количественная оценка.
2. Качественная оценка.
3. Экономическая оценка.
4. Общественная оценка.

1. Количественная оценка может осуществляться по следующим показателям:

- количество организаций, заключивших договор с центром на предоставление услуг;
- количество мероприятий и акций по каждому направлению деятельности центра;
- количество участников мероприятий центра и мероприятий, проводимых при поддержке и с участием центра (организации, добровольцы, благополучатели);
- количество услуг, предоставленных гражданам/добровольцам и организациям (отдельно);
- количество граждан, направленных для добровольной работы в организациях и для обеспечения мероприятий (отдельно);
- количество изданных информационных, рекламных, учебно-методических материалов.

2. Качественная оценка может осуществляться по следующим показателям:

- уровень качества услуг, предоставляемых центром гражданам/добровольцам и организациям (определяется отдельно, на основании анкетирования/опросов, также учитываются отзывы, благодарности и критические замечания клиентов и партнеров центра);
- уровень качества услуг, предоставляемых добровольцами в организациях (определяется в процессе мониторинга работы добровольцев, также учитываются отзывы участников целевых групп/благополучателей, с которыми работают добровольцы в организациях клиентах).

3. Экономическая/финансовая оценка может осуществляться с использованием следующих показателей:

- объем привлеченных и освоенных бюджетных/внебюджетных средств (отдельно);
- количество привлеченных и израсходованных материальных ресурсов (отдельно по каждой позиции);
- структура источников ресурсов;
- структура расходов по направлениям деятельности;
- структура административных расходов;
- условная стоимость деятельности, привлеченных и направленных добровольцев.

4. Общественная оценка может осуществляться с использованием следующих показателей:

- участие центра в местных, региональных, межрегиональных, всероссийских мероприятиях и акциях;
- участие в партнерских проектах и действиях с местными, региональными, российскими и зарубежными организациями;
- наличие благодарственных писем, резюме, дипломов, публикаций в СМИ, носящих оценочный характер и пр.

## **8. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ЦЕНТРА**

При организации деятельности Добровольческого Центра следует учитывать основные факторы, которые повлияют на его эффективность:

1. Идеология.
2. Компетентность и квалификация.
3. Партнерские связи.
4. Авторитетность и влияние.

### 1. Идеология:

- Понимание и убежденность команды центра в значимости идей и ценностях добровольчества.
- Баланс человеческого подхода и разумной бюрократии в процессе организации деятельности.
- Искреннее внимание к людям и организациям, их интересам и потребностям.

Идеология любого Добровольческого Центра базируется на ценностях добровольчества, принятых мировым сообществом и понимании важности добровольчества, как социального явления. В центре деятельности Добровольческого Центра человек и общество. Формальный подход к работе не допустим для Добровольческого Центра, в какой бы организационно правовой форме он ни действовал.

### 2. Компетентность и квалификация:

- Информированность о социальных проблемах территории.
- Способность проводить исследования и использовать их результаты в своей деятельности.
- Способность определять приоритеты и вырабатывать критерии.
- Владение основами менеджмента НКО, включая стратегическое планирование, фандрайзинг, управление человеческими и финансовыми ресурсами.



- Наличие информационно-методической базы.
- Владение технологиями вовлечения граждан в добровольческую деятельность и методами организации их работы.
- Создание квалифицированной и опытной команды, наличие специалистов в области добровольчества.
- Владение современными информационными технологиями.
- Способность анализировать результаты (проблемы и достижения) и адекватная самооценка своей деятельности.
- Способность обеспечивать устойчивую ресурсную базу.

Три основных аспекта компетентности и квалификации:

Первый – опыт и базовые знания основной команды (персонал и добровольцы). Это опыт организации мероприятий для добровольцев и добровольческих действий и разных сферах и формах, опыт реализации добровольческих проектов и программ, опыт обучения добровольцев и координаторов, участие в работе сетей, участие в форумах, конференциях, фестивалях по тематике добровольчества. Это опыт партнерства с другими НКО, государственными учреждениями социальной сферы, включая учебные заведения, бизнес компаниями, органами власти, СМИ, наличие широких контактов с разнообразными организациями. Это опыт предоставления услуг добровольцам и организациям. Это осведомленность по вопросам добровольчества в РФ, государственной политики в области добровольчества, правового поля. Это базовые знания, полученные командой центра посредством обучения на семинарах, очных и дистанционных курсах по добровольчеству и деятельности НКО.

Второй – информационно-методическая база Добровольческого центра. Это информационные и методические материалы по добровольчеству: литература, статьи, результаты исследований и опросов, образовательные программы. Это владение технологиями организации добровольного труда в разных сферах и областях, методиками проведения различных добровольческих акций и мероприятий.

Третий – для организации деятельности, Добровольческому Центру потребуются специалисты в области добровольчества и информационных

технологий. Специалисты, привлекаемые из других организаций и выращиваемые собственно в Добровольческом Центре. Сегодня в РФ существует общее понимание того, что Добровольческий центр является центром компетентности в области добровольчества на своей территории. Решающим в обеспечении этой компетентности является кадровый потенциал.

### 3. Партнерские связи:

- Широкие партнерские контакты со структурами всех секторов экономики.
- Способность складывать партнерские отношения и мотивировать представителей самых разных организаций быть полезными процессу поддержки и развития добровольчества.

По своему предназначению Добровольческий Центр – структура, стимулирующая и поддерживающая партнерства. Он - центр партнерств и мобилизации гражданской активности, направленной на улучшение качества жизни людей.

### 4. Авторитетность и влияние:

- Авторитетность организации/команды в обществе.
- Опыт партнерского взаимодействия с органами власти и способность влиять на социальную политику территории.
- Способность представлять интересы добровольцев и добровольческих организаций перед лицом общества и государства.

Авторитетность и влияние не обязательно означает многолетний опыт организации. Прежде всего – это ее осведомленность, активность, ответственность, честность и результативность. Полезная людям и обществу работа Добровольческого Центра быстро будет оценена обществом, и признание его значимости обязательно придет.

В целом, успех работы Добровольческого Центра измеряется повышением добровольческой социальной активности людей, проживающих на территории его деятельности.

## **9. ТИПЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ, ДЕЙСТВУЮЩИХ В РФ И ПРИОРИТЕТЫ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В Российской Федерации действуют негосударственные и государственные организации, позиционирующие себя в качестве Добровольческих Центров. Однако пока, большинство из них не используют единых стандартов деятельности и не воспринимаются в полной мере обществом, как центры информации и компетентности в области добровольчества, в качестве бирж добровольного труда.

Исследования по оценке сходства и особенностей таких центров, их эффективности не проводились. Тем не менее, группа специалистов Добровольческих Центров из различных регионов РФ в ходе реализации Межрегиональной Программы «Вектор добровольчества – уверенность», выделила две основные группы Добровольческих Центров:

1. Перспективные Добровольческие центры – добровольческие объединения, действующие в соответствии со своей Миссией, но имеющие стратегии развития услуг в области добровольчества другим организациям. Частично эти центры выполняют функции Добровольческого Центра, но их деятельность пока сосредоточена, прежде всего, на решении задач своей организации.
2. Действующие Добровольческие Центры, осуществляющие функции соответствующие международному пониманию сущности Добровольческого Центра, имеющие индивидуальные особенности (чаще это касается программ и проектов прямой добровольческой помощи, которые они осуществляют).

Сегодня Добровольческие Центры, действующие в РФ, можно классифицировать в соответствии с приоритетами их деятельности по нескольким типам:

1. Добровольческий Центр социальной помощи (центр социального служения).
2. Профильный Добровольческий Центр (центр, осуществляющий деятельность в какой-либо определенной сфере).
3. Ресурсный Добровольческий Центр (центр компетентности).

4. Комплексный Добровольческий Центр (центр, действующий, как ресурсный в области добровольчества и, одновременно, осуществляющий собственные проекты и программы по решению конкретных социальных проблем).

1. Добровольческий Центр социальной помощи (центр социального служения)

Это организация, продвигающая идеи добровольчества, приоритетом (предметом) деятельности которой является оказание социальной помощи (социальное служение) одной, или нескольким социальным группам, а механизмом – организация работы добровольцев для решения задач своей организации, а именно:

- Добровольческий центр помощи детям.
- Добровольческий центр помощи пожилым людям.
- Добровольческий центр помощи инвалидам.
- Добровольческий центр помощи людям со специфическими заболеваниями.
- Добровольческий центр помощи в экстремальных ситуациях.

Как правило, деятельность подобных центров предусматривает привлечение добровольцев не только для деятельности своей организации, но и для деятельности организаций партнеров, в значительной степени государственных учреждений (детских домов, госпиталей, центров социального обслуживания, реабилитационных центров и пр.).

---

**ПРИМЕР 1:** Объединяем людей, помогаем детям!

Санкт-Петербургская общественная организация «Врачи детям» была создана в 2001 году силами врачей, медсестер, социальных работников, психологов и педагогов для оказания помощи детям и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Нашими основателями стали сотрудники и волонтеры международной гуманитарной организации «Право на здоровье» (в прошлом - «Врачи Мира – США»), которая с 1994 года поддерживает программы помощи детям и семьям группы риска в Санкт-Петербурге.

Наша миссия - защитить права детей, а также предоставить детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, качественную социальную, медицинскую и психологическую помощь.

Наши убеждения:

- Мы убеждены, что каждый ребенок имеет право на семью, особую заботу и помощь, на выживание и здоровое развитие.
- Мы убеждены, что ребенку для полного и гармоничного развития его личности необходимо расти в семейном окружении, в атмосфере счастья, любви и понимания.
- Ребенок должен быть полностью подготовлен к самостоятельной жизни в обществе в духе мира, достоинства, терпимости, свободы, равенства и солидарности.
- Мы верим, что профессиональная помощь и своевременное вмешательство способны сохранить ребенку семью, вернуть его с улицы или найти ему приемных родителей.

Наши цели:

- Привлечение внимания власти и общества к проблемам детей, оставшихся без попечения родителей, а также детей и семей группы риска.
- Уменьшение числа детей, оставшихся без попечения родителей, а также детей и семей группы риска.
- Улучшение качества медицинской, социальной и психологической помощи детям, оставшимся без попечения родителей, а также детям и семьям группы риска.
- Непрерывное организационное развитие организации «Врачи детям» и создание общественной модели оказания помощи детям.

Все наши усилия направлены на защиту права на детство! <http://www.vd-spb.ru/organization>

**ПРИМЕР 2:** В Петербурге появится Центр волонтерской помощи детям с онкологическими заболеваниями.

Центр «Белый цветок» будет создан до конца года на базе филиала Детского хосписа в пос. Ольгино.

Как сообщили «Конкретно.ру» в пресс-службе Комитета по печати и взаимодействию со СМИ, программа, которая разрабатывается специалистами хосписа, будет направлена, прежде всего, на психологическую подготовку людей, готовых дарить тепло своих сердец, свое личное время, заботу и поддержку тем, кому она больше всего необходима. В основной курс войдут тренинги, беседы и мастер-классы с участием опытных психологов и медицинского персонала, которые помогут начинающим волонтерам найти подход к своим будущим подопечным и подружиться с ними. После окончания курса обучения волонтеров, помимо хосписа и его филиала, будут ждать в Институте онкологии им. Н.Н. Петрова в пос. Песочный, Институте детской гематологии и трансплантологии им. Р.М. Горбачевой, отделении детской онкологии и гематологии Городской клинической больницы №31. В центр волонтерской помощи записались уже более 20 студентов

Государственного медицинского университета имени академика И.П. Павлова, принявших 1 июня активное участие в общегородской благотворительной акции милосердия «Белый цветок».

<http://konkretno.ru>

**ПРИМЕР 3:** «Социальное добровольчество пожилых людей – основа активного долголетия».

Слушатели факультетов Университета третьего возраста разрабатывают и реализуют различные социальные проекты, имеющие большую общественную значимость.

Университет выступает, как центр формирования социальной сплоченности и развития добровольчества среди граждан в осуществлении ими различных общественно-полезных инициатив. На базе «Университета третьего возраста» реализуются социальные проекты:

- «Ассолия» - проект направлен на передачу молодежи навыков здорового и активного образа жизни, сбор, изучение и поддержание русских народных традиций;
- «Шестое чувство» - проект направлен на выявление и развитие творческого потенциала людей пожилого возраста в области театра, музыки, танца и поэзии;
- «Старшие друзья» - проект направлен на организацию и проведение творческих занятий с детьми, содействие им в установлении связей с социальным окружением;
- «Родник» - проект направлен на организацию и проведение акций по защите окружающей среды, освещение экологических мероприятий и акций в средствах массовой информации.

<http://social.lenobl.ru/news/yuniversitet/byklet2>

---

## 2. Профильный Добровольческий Центр

Профильные Добровольческие Центры фокусируют свою деятельность на решении социальных проблем в конкретной сфере, или на характеристике добровольцев, с которыми он работает.

Например:

- Добровольческий центр профилактики наркозависимости среди молодежи.
- Добровольческий центр пропаганды здорового образа жизни.
- Молодежный добровольческий центр.
- Экологический Добровольческий центр.
- Культурный Добровольческий центр.
- Студенческий Добровольческий центр.
- Спортивный Добровольческий центр.

- Центр привлечения волонтеров для участия в Зимних Олимпийских играх в Сочи в 2014 году на базе ВУЗа.
- 

**ПРИМЕР 1:** Региональный центр развития добровольчества «Твори добро».

Городской добровольческий центр.

Основные направления работы:

- Работа телефонной «горячей линии» добровольческой помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.
- Работа центра городских добровольческих проектов.

Региональный Центр развития добровольчества

- Развитие региональной сети добровольческих центров в Иркутской области.
- Проведение обучающих мероприятий для добровольцев, руководителей НКО, руководителей предприятий области.
- Проведение мероприятий, направленных на стимулирование добровольческого участия жителей Прибайкалья в реализации социально значимых задач области, формирование позитивного общественного мнения о роли добровольчества и повышение престижа добровольческой деятельности в регионе.
- Развитие опыта работы добровольческих международных лагерей в Прибайкалье.

Международный добровольческий образовательно-рекреационный комплекс «Твори добро» на Байкале

- Строительство круглогодичного молодежного образовательно-рекреационного комплекса на берегу озера Байкал.
- Создание в России программы ценностного воспитания молодежи. <http://dobroe-delo.info>

**ПРИМЕР 2:** Молодежная общественная организация РТ «Центр развития добровольчества «Волонтер».

Молодежная общественная организация Республики Татарстан "Центр развития добровольчества "Волонтер" была создана в декабре 2002 года на базе Центра Социально-психологической помощи «Ариадна». Первое название - Добровольческий центр г. Елабуга "Волонтер". С 2007 года - молодежная общественная организация Республики Татарстан "Центр развития добровольчества "Волонтер".

С 2011 года - межрегиональная молодежная общественная организация "Волонтер" (11 филиалов в 10 городах Татарстана и 1 филиал в г.Калининград).

Миссия Центра: Популяризация идей добровольчества, повышение социальной активности молодежи, реализация социальных проектов, несущих добровольческую направленность, а также оказание помощи социально-незащищенным слоям населения.

Основные виды деятельности:

1. Продвижение идей добровольчества в средствах массовой информации, участие в грантовых конкурсах.
2. Организации добровольческих центров, общественных организаций в городах Республики Татарстан и России.
3. Проведение социальных акций и мероприятий, реализация социальных проектов.

Достижения:

2006 г. - первое место на IV общероссийской конференции по добровольчеству в номинации "Муниципальные центры развития добровольчества".

В 2009 г. третье место на VI общероссийской конференции по добровольчеству в самой престижной номинации "Добровольческий центр" среди "Республиканских центров развития добровольчества".

2010 г. - проект "Практическая академия социального менеджмента" стал лауреатом республиканского конкурса "Доброволец 2009" в номинации "Лучший реализованный социальный проект".

В 2011 году ЦРД "Волонтер" стал третьим на VII общероссийской конференции по добровольчеству в номинации "Региональный добровольческий центр" России 2011 года, добровольческое движение РТ "Волонтер" признано "одной из лучших практик по развитию добровольчества в России" в прошедшем году".

[http://sockart.ru/nonprofit\\_organizations/catalog\\_nko/1412601/?sphrase\\_id=1842](http://sockart.ru/nonprofit_organizations/catalog_nko/1412601/?sphrase_id=1842)

---

### 3. Ресурсный Добровольческий Центр (центр компетентности).

Ресурсные Добровольческие Центры сосредотачивают свою деятельность на каком-либо виде ресурсной поддержки в области добровольчества. Во многом это связано с малой устойчивостью ресурсной базы центра и уровнем квалификации.

Например:

- Информационный Добровольческий центр.
- Кадровый Добровольческий центр.
- Методический Добровольческий центр.
- Образовательный Добровольческий центр.
- Исследовательский Добровольческий центр.
- Организационный Добровольческий центр.



- Многофункциональный ресурсный Добровольческий центр.
- 

**ПРИМЕР:** Благотворительное общество «Невский Ангел».

Предмет деятельности Общества: благотворительная деятельность по развитию культуры социального добровольчества, благотворительности и социального партнерства.

Решаемые задачи:

1. Передача и распространение опыта в области добровольчества.
2. Поддержка и развитие молодежного добровольчества.
3. Поддержка и развитие добровольчества в социальной сфере.
4. Практическая реализация "Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 гг."

Основные виды деятельности:

1. Просветительская, лекционная и обучающая деятельность.
2. Техническая поддержка добровольческих инициатив молодежи и НКО.
3. Проведение мероприятий в области социального добровольчества.

Деятельность Общества реализуется посредством четырех благотворительных программ.

Общество активно участвует в разработке государственных и территориальных стратегий развития социальной политики и развития человеческого потенциала, в законотворческой деятельности. Общество принимало участие в разработке Закона СССР «Об общественных объединениях» (1990 год), Закона РФ «Об общественных объединениях» (1995 год), Закона РФ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» (1995 год). В период с 2003 по 2008 год Общество участвовало в разработке «Концепции развития социального добровольчества в Санкт-Петербурге на 2008-2011 годы» (в качестве основного исполнителя).

Общество участвовало в разработке «Концепции содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации (2009 год). В настоящее время Общество участвует в разработке проекта закона Санкт-Петербурга «О политике Санкт-Петербурга в сфере поддержки добровольчества».

Стратегическими партнерами Общества являются негосударственные и государственные организации, содействующие развитию добровольчества и межсекторного взаимодействия, социально ответственные коммерческие компании.

<http://www.kdobru.ru/na>

4. Комплексный Добровольческий Центр – центр, совмещающий функции ресурсного центра и центра социального служения. Комплексный Добровольческий Центр - это будущее российских Добровольческих Центров и цель для развития многих действующих.

