



# СТАНДАРТ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРСТВА



МОСКВА, 2019  
АССОЦИАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ

УДК 364-32(083.74)  
ББК 60.9я86  
С76

Н. Горлова, И. Суркова, А. Фельдман, С. Черемшанов,  
И. Ширшова, А. Губина, Г. Папазян, А. Метелев

С76 Стандарт Событийного Волонтерства  
Москва: Издательство АССОЦИАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ  
ЦЕНТРОВ, 2020

ISBN 978-5-6044577-0-2

## СТАНДАРТ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

УДК 364-32(083.74)  
ББК 60.9я86

При поддержке

Росмолодежь



ISBN 978-5-6044577-0-2



9 785604 457702



## ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Волонтерство сегодня – это неотъемлемая часть жизни миллионов людей. У каждого из нас есть возможность увидеть свою страну и побывать в других, развить свои навыки, найти новых друзей, помогая и организовывая крупные события. Культурные фестивали, образовательные форумы, Олимпийские игры и чемпионаты – каждый может выбрать для себя подходящее событие и стать членом мирового волонтерского сообщества.

Мы предлагаем всем организаторам добровольческих акций и проектов воспользоваться Стандартом событийного волонтерства, который поможет ответить на вопросы организации работы волонтеров. Как организовать смену волонтеров и высчитать потребность в них, какими сервисами они должны быть обеспечены, какие пункты должны быть включены в договор между волонтерским центром и организатором события? Авторы Стандарта – коллектив сотрудников волонтерских организаций со всей России. При разработке стандарта учитывался уникальный опыт организации и проведения международных и всероссийских событий, привлечения к волонтерской деятельности студентов и школьников, пенсионеров и иностранцев.

Уверены, что Стандарт займет важное место в работе у наших коллег из органов власти муниципального, регионального и федерального уровней, СО НКО, образовательных организаций, учреждений спорта и культуры, а также у всех, кто в своей работе хочет видеть качественный результат организации волонтерской программы.

Глобальная цель Ассоциации волонтерских центров состоит в постоянном повышении качества волонтерских программ, которые проводят наши друзья и коллеги по всей стране, а также распространении лучших добровольческих практик. Мы всегда рады вашим предложениям.

Коллектив Ассоциации  
волонтерских центров



## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения .....	10
1.1. Цель документа .....	11
1.2. Нормативная база .....	11
1.3. Основные понятия .....	12
1.4. Права и обязанности основных субъектов событийного добровольчества .....	17
1.4.1. Права и обязанности событийного волонтера .....	17
1.4.2. Права и обязанности организатора мероприятия .....	20
1.4.3. Права и обязанности волонтерской организации .....	23
1.4.4. Права и обязанности организатора волонтерской деятельности .....	25
2. Профиль и функции событийного волонтера .....	30
2.1. Компетенции событийного волонтера .....	31
2.2. Функции событийного волонтера .....	33
3. Волонтерская программа мероприятия (события) .....	48
3.1. Цели и задачи волонтерской программы мероприятия (события) .....	49
3.2. Этапы реализации волонтерской программы мероприятия (события) .....	49
3.2.1. Привлечение волонтеров. Коммуникационная кампания .....	50
3.2.2. Отбор волонтеров .....	55

3.2.3. Подготовка волонтеров. Обучение и стажировки .....	62
3.2.4. Управление волонтерами и организация их деятельности .....	81
3.2.5. Оценка деятельности волонтеров .....	93
3.3. Наследие волонтерской программы .....	96
<b>4. Мотивация волонтеров и предоставляемые им сервисы .....</b>	<b>98</b>
4.1. Основные формы мотивации событийного волонтера .....	99
4.2. Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру .....	108
4.2.1. Организация бесплатного питания волонтеров .....	109
4.2.2. Обеспечение питьевого режима .....	110
4.2.3. Предоставление бесплатной экипировки .....	111
4.2.4. Организация бесплатного проезда волонтеров в пределах населенного пункта (городской агломерации) .....	114
4.2.5. Организация бесплатного междугороднего (международного) проезда событийных волонтеров .....	115
4.2.6. Организация бесплатного проживания событийных волонтеров .....	116
4.2.7. Бесплатное страхование жизни и здоровья волонтеров от несчастных случаев и/или медицинское страхование волонтеров .....	117
4.2.8. Предоставление бесплатной мобильной связи .....	118
<b>5. Планирование и исполнение волонтерской программы мероприятия .....</b>	<b>120</b>

5.1. Формы и алгоритмы реализации волонтерской программы мероприятия (события) .....	121
5.1.1. Самостоятельная реализация волонтерской программы организатором события (мероприятия) .....	121
5.1.2. Реализация волонтерской программы события через волонтерскую организацию .....	130
5.2. Экономическое планирование волонтерской программы .....	136
5.2.1. Методика планирования численности волонтеров .....	136
5.2.2. Проектирование графика работы волонтеров .....	141
5.2.3. Механизм планирования сервисов для волонтеров .....	142
5.2.4. Механизм планирования материально-технического обеспечения волонтерской программы .....	149
5.3. Основные риски волонтерских программ в сфере событийного добровольчества и способы управления ими .....	155
<b>Этический кодекс событийного волонтера Российской Федерации .....</b>	<b>158</b>
<b>Проект договора с волонтером .....</b>	<b>172</b>
<b>Запрос на привлечение волонтерской организации .....</b>	<b>194</b>
<b>Проект соглашения о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией .....</b>	<b>198</b>
<b>Заключения ведомств .....</b>	<b>216</b>
<b>Программа мобильности .....</b>	<b>220</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ



### 1.1. Цель документа

Настоящий Стандарт разработан Ассоциацией волонтерских центров России с целью системного анализа и структуризации сведений о событийном волонтерстве, закрепления принципов и норм, действующих в данной сфере, а также оказания помощи вовлеченным сторонам в планировании и реализации успешных волонтерских программ различных мероприятий.

Стандарт событийного волонтерства носит рекомендательный характер.

При разработке Стандарта событийного волонтерства использованы авторские материалы Н. Горловой, И. Сурковой, А. Фельдман, С. Черемшанова, И. Ширшовой, материалы волонтерских программ XXVII Всемирной летней Универсиады 2013 года в г. Казани, XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи, 16-го Чемпионата мира ФИНА по водным видам спорта 2015 года в г. Казани, Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в России (включая программы подготовки городских волонтеров городов-организаторов Волгоград и Саранск).

### 1.2. Нормативная база

Стандарт разработан с учетом следующих правовых актов и документов:

- Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.) (статья 20);
- Всеобщая декларация добровольцев (принята на XVI Всемирной конференции Международной ассоциации добровольческих усилий при поддержке Генеральной Ассамблеи ООН и Международной ассоциации добровольческих усилий (IAVE), Амстердам, январь 2001 г.);
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (части 4 и 5 статьи 13, часть 2 статьи 19, статья 30);
- Гражданский кодекс Российской Федерации от

- 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (пункты 1, 3, 3.1, 4 параграфа 6, пункты 1–3 параграфа 7);
- 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 добровольчестве (волонтерстве)»;
  - Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
  - Федеральный закон от 04 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
  - Распоряжение Правительства РФ от 29 ноября 2014 г. № 2403-р «Об утверждении Основ государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года»;
  - Распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2018 г. № 2950-р «Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года».

### 1.3. Основные понятия

В Стандарте событийного волонтерства используются следующие значения приведенных ниже понятий:

**событийный волонтер** – физическое лицо, оказывающее в свободное от работы (учебы) время безвозмездную помощь в подготовке и проведении какого-либо мероприятия без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев предоставления сервисов и возмещения связанных с осуществлением добровольческой деятельности затрат);

**кандидат в волонтеры мероприятия** – физическое лицо, в установленной организатором добровольческой деятельности форме изъявившее желание стать волонтером на каком-либо мероприятии, до завершения отборочных процедур и оглашения финального списка волонтеров;

**волонтерская программа мероприятия (события)** – совокупность действий, отдельных задач и процессов, взаимосвязанных процедур, направленных на обеспечение эффективного участия необходимого количества волонтеров в подготовке и проведении мероприятия и достижении его стратегических целей, включая привлечение, отбор, обучение, мотивацию волонтеров, управление их деятельностью в процессе такого участия;

**организатор мероприятия** – физическое лицо, группа лиц или организация (дирекция, оргкомитет), самостоятельно или с помощью привлеченных специалистов и подрядчиков осуществляющая подготовку и проведение мероприятия и отвечающая за его успешную реализацию;

**волонтерская организация** – социально ориентированная некоммерческая организация (или незарегистрированное объединение граждан, созданное автономно либо на базе какой-либо организации, в том числе в рамках программ корпоративного волонтерства), системно привлекающая волонтеров к участию в добровольческой деятельности различных направлений и форм, а также осуществляющая руководство их деятельностью в процессе такого участия;

**организатор волонтерской (добровольческой) деятельности в событийном волонтерстве** – физическое лицо, группа лиц или организация, которая выступает исполнителем волонтерской программы мероприятия, привлекает на постоянной или временной основе волонтеров к участию в его подготовке и проведении и осуществляет руководство деятельностью волонтеров

в процессе такого участия. Организатором волонтерской деятельности может выступать организатор мероприятия или привлеченная волонтерская организация;

**объект** – инфраструктурная единица, задействованная в подготовке и проведении мероприятия;

**функция** – функциональные обязанности волонтера на мероприятии, а также направление деятельности организатора мероприятия, характеризующееся специфическими задачами и параметрами, в рамках которого действует волонтер, кроме того часто – структурное подразделение оргкомитета мероприятия, реализующее данное направление деятельности;

**тимлидер** – координатор небольшой группы волонтеров, работающих над одной задачей. Тимлидер назначается из числа опытных волонтеров и служит первичным звеном структуры управления волонтерами;

**функциональный менеджер волонтеров** – специалист, самостоятельно и/или через тимлидеров осуществляющий руководство волонтерами определенного функционального направления при организации и проведении мероприятия, при этом каждая функция, взаимодействующая с волонтерами, назначает своего функционального менеджера волонтеров. Функциональный менеджер волонтеров может являться представителем как организатора мероприятия, так и организатора волонтерской деятельности. Следует учитывать, что при реализации крупного мероприятия функциональные менеджеры волонтеров могут быть назначены на каждом объекте, задействованном в рамках данной функции, таких менеджеров для разграничения понятий можно именовать функционально-объектовыми. Функциональный менеджер является участником структуры управления волонтерами;

**объектовый менеджер волонтеров** – специалист, самостоятельно, через тимлидеров и в сотрудничестве с функциональными менеджерами и/или представителями организатора мероприятия осуществляющий

руководство волонтерами определенного объекта при подготовке и проведении мероприятия, а также контролирующее обеспечение волонтеров сервисами. Как правило, объектовый менеджер волонтеров является представителем организатора волонтерской деятельности. Объектовый менеджер волонтеров выступает участником структуры управления волонтерами;

**руководитель волонтерской программы** – специалист, осуществляющий руководство планированием, подготовкой и реализацией всех этапов волонтерской программы, возглавляет структуру управления волонтерами;

**позиция** – конкретная роль волонтера на мероприятии, характеризующаяся локализованным кругом задач и полномочий, типовым или закрепленным местом выполнения обязанностей либо фиксированным перечнем контактных лиц;

**расстановка волонтеров** – распределение волонтеров по позициям с учетом их личных качеств и компетенций, приоритетности позиций, потребностей мероприятия и актуальных задач, а также документ, содержащий текстовую или визуальную информацию о таком распределении;

**волонтерская вакансия** – позиция, открытая к замещению кандидатами в волонтеры;

**сервисы для волонтеров** – варьируемый в зависимости от масштаба мероприятия, его длительности, обеспеченности ресурсами и других факторов набор материальных ценностей и услуг, предусмотренный для обеспечения безопасного и комфортного участия волонтера в организации и проведении мероприятия, может включать в себя предоставление бесплатного питания, проживания, экипировки, мобильной связи, организацию бесплатного проезда до места проведения мероприятия и обратно, медицинское страхование и/или страхование жизни и здоровья, предоставление иных необходимых материальных ценностей и услуг, либо



возмещение понесенных волонтером расходов на приобретение указанных товаров или сервисов;

**клиентская группа** – выделяемая с целью индивидуализации подхода группа вовлеченных в мероприятие лиц, характеризующаяся схожими ролями, интересами и потребностями в рамках подготовки и проведения события;

**мотивационная программа** – система действий организатора волонтерской деятельности и/или организатора мероприятия, сформированных ими материальных и нематериальных стимулов, направленных на создание и поддержание интереса волонтера к участию в волонтерской программе мероприятия, а также к результативному и качественному выполнению возложенных обязанностей;

**коммуникационная кампания** – комплекс информационных, просветительских, представительских, рекламных мероприятий и операций, направленных на создание и продвижение положительного имиджа волонтерской программы мероприятия, ее миссии, целей и деталей, а также формирование спроса на волонтерские вакансии мероприятия;

**компетенция** – характеристика личности, основанная на комбинации знаний, умений, навыков и опыта, а также индивидуальных качеств и ценностных установок, позволяющая успешно действовать в заданных обстоятельствах;

**обучение волонтеров** – процесс целенаправленного развития компетенций, теоретической и практической подготовки волонтеров к предстоящему мероприятию и возложенным на них функциям;

**отбор (рекрутинг) волонтеров** – выявление у кандидатов в волонтеры качеств и компетенций, необходимых для успешного выполнения функциональных обязанностей, с последующим принятием решения о включении в волонтерскую программу на основе полученных данных;

**смена** – время работы волонтера в течение дня в период подготовки и проведения мероприятия;

**профиль волонтера** – желаемая модель кандидата в волонтеры, совокупность анкетных данных, формальных признаков и компетенций, требуемых для качественного исполнения функциональных обязанностей на конкретной позиции.

## 1.4. Права и обязанности основных субъектов событийного добровольчества

### 1.4.1. Права и обязанности событийного волонтера

#### **Событийный волонтер имеет право:**

- 1) самостоятельно, исходя из собственных взглядов и интересов, выбирать мероприятия для участия в них в качестве волонтера, подавать заявки и на общих основаниях проходить отбор;
- 2) знать критерии отбора кандидатов в волонтеры для участия в мероприятии;
- 3) получать от организатора волонтерской деятельности информацию о целях, задачах и содержании мероприятия (события), осуществляемой им волонтерской деятельности, сведения о предоставляемых сервисах и условиях участия в мероприятии, информацию об организаторе мероприятия и организаторе волонтерской деятельности, а также иную информацию, необходимую для качественного выполнения возложенных обязанностей;
- 4) получать во временное пользование имущество, необходимое для выполнения поставленных задач, включая электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, но не ограничиваясь ими, а также получать для использования в ходе волонтерской деятельности хозяйственные,

канцелярские товары и другие расходные материалы;

- 5) требовать сохранения конфиденциальности персональных данных и иных сведений, переданных организатору волонтерской деятельности;
- 6) требовать уважительного и доброжелательного отношения к себе участников и организаторов мероприятия, организаторов добровольческой деятельности;
- 7) отказываться от выполнения работ, не связанных с выполняемой им функцией и занимаемой позицией, противоречащих законодательству Российской Федерации, личным религиозным, моральным и этическим нормам, не соответствующих его навыкам и квалификации, угрожающих его жизни, здоровью и/или репутации;
- 8) отказываться от участия в волонтерской программе мероприятия в сроки, позволяющие организатору добровольческой деятельности эффективно заменить его другим кандидатом в волонтеры: для мероприятия численностью до 100 волонтеров — не позднее чем за 3–7 дней до начала события, для мероприятия численностью до 500 волонтеров — не позднее чем за 14–20 дней, для мероприятия численностью свыше 500 волонтеров — не менее, чем за 1–2 месяца до его наступления;
- 9) получать в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации или договором, заключенным с организатором волонтерской деятельности, поддержку в форме предоставления бесплатного питания, экипировки, проезда до места проведения мероприятия и обратно, медицинского страхования и/или страхования жизни и здоровья, мобильной связи, иных необходимых материальных ценностей и услуг, либо возмещение понесенных волонтером расходов на приобретение указанных товаров или сервисов;

- 10) рассчитывать на признание и справедливую оценку его волонтерской деятельности.

#### **Событийный волонтер обязан:**

- 1) добросовестно и качественно выполнять функциональные обязанности, определенные функцией, занимаемой позицией, действующими политиками и процедурами, инструкциями и указаниями организатора волонтерской деятельности и организатора мероприятия;
- 2) соблюдать Этический кодекс волонтера (приложение 1);
- 3) проходить перед мероприятием необходимую подготовку (брифинги, обучение, тренировки, стажировки и др., по отдельности и/или в комплексе), запланированную организатором добровольческой деятельности, при условии, что такая подготовка является адекватной предстоящим задачам и не противоречит законодательству Российской Федерации;
- 4) осуществлять волонтерскую деятельность в период подготовки и проведения мероприятия в соответствии с графиком смен, определенным организатором добровольческой деятельности, не пропускать смены, соблюдать время начала и окончания смен, своевременно проходить процедуры регистрации выхода на смену и окончания смены;
- 5) во время смен носить выданную экипировку (в случае ее наличия), не передавать без разрешения возмездно или безвозмездно экипировку третьим лицам, соблюдать установленные организатором волонтерской деятельности правила ношения экипировки;
- 6) обеспечивать сохранность материальных ресурсов, предоставленных ему для выполнения волонтерской деятельности;

- 7) не разглашать конфиденциальную информацию, полученную им в ходе осуществления волонтерской деятельности, какому-либо другому юридическому или физическому лицу и не использовать эту информацию для своей собственной выгоды;
- 8) соблюдать правила техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения, установленные на объекте;
- 9) уведомлять организатора волонтерской деятельности о наступлении невозможности выхода на смену/продолжения волонтерской деятельности на мероприятии незамедлительно при экстренном наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

Расширенный и дополненный перечень прав, обязанностей событийного волонтера и условий осуществления им волонтерской деятельности на мероприятии может быть установлен в гражданско-правовом договоре, который заключается между организатором волонтерской деятельности и волонтером и регламентирует участие волонтера в организации и проведении мероприятия (см. приложение 2 «Проект договора с волонтером»).

Помимо перечисленных прав и обязанностей, волонтер имеет также иные права и обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

#### 1.4.2. Права и обязанности организатора мероприятия

##### **Организатор мероприятия имеет право:**

- 1) определять необходимую численность волонтеров, требования к их компетенциям, а также устанавливать их функционал и график работы с учетом норм законодательства Российской Федерации;
- 2) утверждать содержание и порядок реализации волонтерской программы мероприятия;

- 3) самостоятельно привлекать волонтеров к участию в организации и проведении мероприятия;
- 4) привлекать волонтерскую организацию с ее согласия к планированию и реализации волонтерской программы мероприятия;
- 5) отстранять волонтера от участия в мероприятии за нарушение законодательства Российской Федерации, Этического кодекса событийного волонтера (приложение 1), политик, процедур, инструкций, правил техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;
- 6) поощрять волонтера за качественное выполнение обязанностей.

##### **Организатор мероприятия обязан:**

- 1) за собственный счет и/или за счет привлеченных средств обеспечить волонтеров и организаторов волонтерской деятельности необходимыми сервисами (стандарты предоставления сервисов см. в параграфе 4.2 «Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру», алгоритм планирования сервисов см. в пункте 5.2.3 «Механизм планирования сервисов для волонтеров») и ресурсами для реализации мотивационной программы (см. параграф 4.1 «Основные формы мотивации событийного волонтера»);
- 2) обеспечить волонтеров и организаторов волонтерской деятельности имуществом, необходимым для выполнения поставленных задач, включая помещения, транспортные средства, электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, хозяйственные и канцелярские товары, но не ограничиваясь ими (алгоритм планирования см. в пункте 5.2.4 «Механизм планирования материально-технического обеспечения волонтерской программы»);
- 3) обеспечить волонтеров и организаторов добровольческой деятельности оборудованным помещением

необходимой вместимости для организации волонтерского штаба/центра на каждом объекте мероприятия;

- 4) при наличии на мероприятии контроля доступа в отдельные зоны обеспечить волонтеров и организаторов волонтерской деятельности средствами доступа (пропусками, аккредитационными бейджами и другими идентификаторами), позволяющими проходить в зоны ограниченного посещения для выполнения возложенных обязанностей;
- 5) обеспечить волонтеров и организаторов волонтерской деятельности безопасными и комфортными условиями труда и отдыха, соответствующими требованиям охраны труда, пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности;
- 6) при решении о привлечении волонтерской организации к планированию и реализации волонтерской программы мероприятия своевременно обратиться в волонтерскую организацию с предложением о партнерстве (см. приложение 3 «Запрос на привлечение волонтерской организации», рекомендуемые сроки обращения в волонтерскую организацию см. в пункте 5.1.2 «Реализация волонтерской программы события через волонтерскую организацию»).

В случае принятия решения о самостоятельной реализации волонтерской программы организатор мероприятия приобретает все применимые к нему права и обязанности организатора волонтерской деятельности, изложенные в параграфе 1.4.4 «Права и обязанности организатора волонтерской деятельности».

При привлечении волонтерской организации к планированию и реализации волонтерской программы мероприятия расширенные и дополненные права и обязанности сторон могут быть закреплены в соглашении о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской

организацией (см. приложение 4 «Проект соглашения о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией»).

Помимо перечисленных прав и обязанностей, организатор мероприятия имеет также иные права и обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

### 1.4.3. Права и обязанности волонтерской организации

#### **Волонтерская организация имеет право:**

- 1) самостоятельно выступать организатором мероприятия, приобретая его права и обязанности, изложенные в параграфе 1.4.2 «Права и обязанности организатора мероприятия»;
- 2) пропагандировать свою деятельность, привлекать к ней волонтеров;
- 3) получать от организатора мероприятия точную информацию о месте, сроках, масштабах мероприятия, его целях, задачах и содержании;
- 4) получать от организатора мероприятия точную информацию о необходимой численности волонтеров, требованиях к их компетенциям, их функционале, графике работы, запланированных сервисах, наличии необходимого оборудования, инвентаря, расходных материалов, прочих условиях реализации волонтерской программы;
- 5) выступать с предложениями о корректировке необходимой численности волонтеров, требований к их компетенциям, их функционала, графика работы, запланированных сервисов, перечня необходимого оборудования, инвентаря, расходных материалов;
- 6) настаивать на заключении соглашения о взаимодействии с организатором мероприятия (см. приложение 4 «Проект соглашения о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией»);

- 7) договариваться с организатором мероприятия о возмещении понесенных затрат, связанных с реализацией волонтерской программы;
- 8) без объяснений причин отказываться от реализации волонтерской программы мероприятия при несовпадении целей и содержания мероприятия с миссией, профилем деятельности, стратегией развития волонтерской организации, в случае коммерческого, политического, религиозного характера мероприятия, отсутствия у организаторов необходимых ресурсов для реализации волонтерской программы, несвоевременного поступления запроса на реализацию волонтерской программы мероприятия (рекомендуемые сроки обращения в волонтерскую организацию см. в пункте 5.1.2 «Реализация волонтерской программы события через волонтерскую организацию»), наличия негативного опыта взаимодействия с организатором мероприятия.

**Волонтерская организация обязана:**

- 1) своевременно, в течение 2–30 дней в зависимости от удаленности сроков проведения мероприятия, ответить на запрос организатора мероприятия в любой удобной ей форме;
- 2) при необходимости предоставить организатору мероприятия достоверную информацию о себе, опыте волонтерской деятельности и реализованных волонтерских программах, квалификации сотрудников и волонтеров.

В случае согласия на реализацию волонтерской программы мероприятия волонтерская организация приобретает права и обязанности организатора волонтерской деятельности, изложенные в параграфе 1.4.4 «Права и обязанности организатора волонтерской деятельности».

При привлечении волонтерской организации к планированию и реализации волонтерской

программы мероприятия расширенные и дополненные права и обязанности сторон могут быть закреплены в соглашении о взаимодействии между волонтерской организацией и организатором мероприятия (см. приложение 4 «Проект соглашения о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией»).

Помимо перечисленных прав и обязанностей, волонтерская организация имеет также иные права и обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

**1.4.4. Права и обязанности организатора волонтерской деятельности**

**Организатор волонтерской деятельности имеет право:**

- 1) пропагандировать свою деятельность, популяризировать волонтерскую программу мероприятия, ее миссию, цели и детали;
- 2) самостоятельно или с привлечением функциональных менеджеров / представителей организатора мероприятия на основании утвержденных методик отбирать волонтеров для участия в мероприятии, включать волонтеров в основной состав/резерв с учетом полученных на отборочных процедурах данных, распределять волонтеров по функциям и назначать на позиции (подробнее см. в разделе 2 «Профиль и функции событийного волонтера», параграфе 3.2.2 «Отбор волонтеров»);
- 3) опираясь на нормы законодательства Российской Федерации самостоятельно или с привлечением функциональных менеджеров / представителей организатора мероприятия устанавливать график смен волонтера при подготовке и проведении мероприятия (рекомендации по планированию

графика смен см. в пункте 5.2.2 «Проектирование графика работы волонтеров»);

- 4) приостанавливать или прекращать деятельность волонтера на мероприятии в случае систематического опоздания на смены и/или их пропуска, явки без экипировки (в случае ее предоставления), отказа от выполнения возложенных на него функциональных обязанностей;
- 5) отстранять волонтера от участия в мероприятии за нарушение законодательства Российской Федерации, Этического кодекса событийного волонтера (приложение 1), политик, процедур, инструкций, правил техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;
- 6) выступать с предложениями о внесении изменений в волонтерскую программу мероприятия;
- 7) получать от организатора мероприятия во временное пользование имущество, необходимое для выполнения поставленных задач, включая помещения, транспортные средства, электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, но не ограничиваясь ими, а также получать для использования в ходе реализации волонтерской программы хозяйственные, канцелярские товары и другие расходные материалы;
- 8) требовать уважительного и доброжелательного отношения к себе и волонтерам участников и организаторов мероприятия;
- 9) получать от организатора мероприятия оперативную информацию об изменениях в плане реализации мероприятия, а также иную информацию, необходимую для качественного выполнения возложенных обязанностей;
- 10) отказываться от реализации волонтерской программы в случае изменения первоначальных условий и появления угроз жизни, здоровью, психологическому

благополучию, имиджу волонтеров, репутации организатора волонтерской деятельности.

#### **Организатор волонтерской деятельности обязан:**

- 1) совместно с организатором мероприятия разработать (либо самостоятельно разработать и согласовать с организатором мероприятия) волонтерскую программу события и дорожную карту ее реализации (подробнее см. в параграфе 5.1 «Формы и алгоритмы реализации волонтерской программы мероприятия (события)»);
- 2) с использованием ресурсов, предоставленных организатором мероприятия, обеспечить реализацию волонтерской программы, включая набор, отбор, подготовку волонтеров, управление их деятельностью в процессе подготовки и проведения мероприятия, мониторинг и оценку деятельности волонтеров, предоставление обратной связи (подробнее см. в разделе 3 «Волонтерская программа мероприятия (события)»);
- 3) разработать и реализовать с применением выделенных организатором мероприятия ресурсов мотивационную программу для волонтеров события (см. параграф 4.1 «Основные формы мотивации событийного волонтера»);
- 4) самостоятельно или совместно с организатором мероприятия сформировать и реализовать на практике структуру и механизм управления волонтерами, обеспечить с их помощью эффективное участие волонтеров в подготовке и проведении мероприятия и достижении его стратегических целей;
- 5) обеспечить ознакомление волонтеров с Этическим кодексом событийного волонтера (приложение 1), правилами поведения, техники безопасности, охраны труда, производственной санитарии, осуществить контроль за соблюдением данных документов;

- 6) осуществить контроль за предоставлением волонтерам необходимых сервисов (стандарты предоставления сервисов см. в параграфе 4.2 «Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру»), оптимально организовать процессы распределения и получения сервисов;
- 7) в случае необходимости представить организатору мероприятия отчет о реализации волонтерской программы мероприятия, включая отчет о предоставлении сервисов;
- 8) обеспечить сохранение конфиденциальности персональных данных и иных сведений о волонтере, полученных в ходе реализации волонтерской программы;
- 9) при регистрации события в единой информационной системе «Добровольцы России» (далее – ЕИС «Добровольцы России») по итогам мероприятия в течение 38 часов после его окончания внести в систему данные об участии волонтера, включающие количество отработанных им часов и оценку качества его деятельности;
- 10) по просьбе волонтера проставить в бумажной волонтерской книжке отметку об участии волонтера в мероприятии с указанием количества отработанных часов и его функции;
- 11) уведомить организатора мероприятия о желании прекратить сотрудничество незамедлительно при принятии такого решения.

Расширенные и дополненные права и обязанности организатора волонтерской деятельности могут быть закреплены в гражданско-правовом договоре, который заключается между организатором волонтерской деятельности и волонтером и регламентирует участие волонтера в организации и проведении мероприятия (см. приложение 2 «Проект договора с волонтером»), а также в соглашении о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией

(см. приложение 4 «Проект соглашения о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией»).

Помимо перечисленных прав и обязанностей, организатор волонтерской деятельности имеет также иные права и обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

## 2. ПРОФИЛЬ И ФУНКЦИИ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРА



До начала реализации волонтерской программы организатор мероприятия должен самостоятельно или совместно с организатором добровольческой деятельности определить список функций, которые будут осуществлять волонтеры, а также сформулировать для каждого функционального направления деятельности профиль эталонного волонтера, выделяя ключевые для эффективного участия в организации и проведении мероприятия компетенции и определяя необходимый уровень их развития. В дальнейшем профиль волонтера становится основой для разработки стратегии коммуникационной кампании, методики отбора, образовательной и мотивационной программы.

### 2.1. Компетенции событийного волонтера

При создании профиля волонтера важно разделить компетенции, т. е. основанные на комбинации знаний, умений и навыков, а также индивидуальных качеств и ценностных установок характеристики личности, позволяющие успешно действовать в заданных обстоятельствах, на общие, которые должны быть у всех волонтеров независимо от позиции, и вариативные, обусловленные выполняемой волонтером на событии функцией.

Базовыми для участия в волонтерских программах могут быть признаны следующие качества и компетенции:

- 1) мотивация/вовлеченность/осознанность – наличие у кандидата в волонтеры знаний о предстоящем мероприятии, волонтерской деятельности и ее особенностях, присутствие осознанного желания внести свой вклад в организацию мероприятия, понимание своей роли и целей;
- 2) исполнительность/организованность/ответственность – ответственное отношение к выполнению своих обязанностей, следование инструкциям,



наличие трудовой дисциплины, умение самостоятельно контролировать себя в процессе выполнения обязанностей;

- 3) эффективная работа в команде – постановка целей команды выше личных потребностей и интересов, умение согласовывать свою деятельность с коллегами, способность принимать и оказывать помощь, идти на компромиссы, осознание ценности и поддержание благоприятного психологического климата в коллективе;
- 4) стрессоустойчивость/самообладание – контроль своего поведения и эмоций в процессе деятельности, умение сохранять спокойствие и работоспособность при высоком уровне стресса, устойчивость к длительным нагрузкам и однообразной работе, наличие навыков работы с конфликтными людьми или в конфликтных ситуациях;
- 5) доброжелательность/уважение/коммуникабельность/отзывчивость – обладание высокими коммуникативными навыками, умение эффективно, открыто и доброжелательно взаимодействовать с разными категориями участников мероприятия (включая людей с инвалидностью), желание оказывать помощь и поддержку другим людям;
- 6) толерантность/межкультурность – терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям;
- 7) лидерство/проактивность/инициативность – способность мотивировать других людей на выполнение общих целей, заряжать их позитивными эмоциями, умение проявлять упреждающую реакцию на обстоятельства, брать контроль над происходящим в свои руки. Данная компетенция должна обязательно сочетаться в кандидате в волонтеры с исполнительностью.

При организации международных мероприятий либо мероприятий с участием иностранных граждан

важной компетенцией становится владение иностранными языками, позволяющее волонтерам успешно коммуницировать с участниками мероприятия.

Вариативные компетенции расширяют и конкретизируют перечень компетенций для каждой функции и позиции. К примеру, волонтер функции «Аккредитация» должен дополнительно к базовым компетенциям обладать усидчивостью и повышенной внимательностью, волонтер функции «Протокол» – развитыми навыками делового этикета, волонтер функции «Медицина» – медицинскими знаниями и т. д.

Для обеспечения измеряемости компетенций в их составе выделяются аспекты (индикаторы), по которым можно оценить уровень развития данной компетенции. Например, индикаторами для компетенции «Мотивация» могут выступать характеристики кандидата по следующим параметрам: «понимает/не понимает особенностей волонтерской работы на мероприятии», «согласен/не согласен работать бесплатно», «готов/не готов работать длительное время» и др. При этом аспекты составляются для каждой компетенции исходя из специфики события и могут отличаться для разных мероприятий.

## 2.2. Функции событийного волонтера

Волонтеры выполняют на мероприятии разнообразные функциональные обязанности, список которых формируется применительно к каждому событию по договоренности между организатором мероприятия, организатором волонтерской деятельности и самими добровольцами.

На основе анализа волонтерских программ различных событий можно составить нижеприведенный дополняемый, расширяемый и уточняемый перечень функций событийных волонтеров с указанием особых требований к их опыту и компетенциям. При этом

следует учитывать, что в составе функциональных направлений деятельности обязанности волонтеров и требования к ним могут существенно различаться в зависимости от конкретной позиции.

Функциональные обязанности и полномочия волонтеров	Основные требования и характеристики
<b>Функция «Аккредитация»</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• регистрация участников и персонала мероприятия, нуждающихся в доступе на объект и/или в зоны ограниченного посещения;</li> <li>• выпуск персонифицированных или неперсонифицированных аккредитационных карт с соответствующими зонами доступа, включая идентификацию человека и его роли на мероприятии, фотографирование, изготовление самой карты с применением или без средств защиты;</li> <li>• работа с базами данных, поиск данных, их верификация, внесение новых данных;</li> <li>• выдача карт аккредитации;</li> <li>• консультирование по вопросу процедуры аккредитации, использованию аккредитационных карт, зонам доступа и аккредитационному зонированию.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• аккуратность;</li> <li>• усидчивость;</li> <li>• внимательность;</li> <li>• высокие коммуникативные навыки;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне Pre-intermediate/Intermediate в зависимости от позиции.</li> </ul>
<b>Функция «Билетная программа»</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь в организации работы билетных центров, пунктов билетирования;</li> <li>• регулирование очереди в билетные кассы;</li> <li>• эмоциональная поддержка зрителей в процессе ожидания;</li> <li>• информирование зрителей о режиме работы билетных касс, наличии билетов;</li> <li>• информирование зрителей о программе мероприятия;</li> <li>• решение проблем с билетами на объектах;</li> <li>• пересадка зрителей при задвоении билетов, нарушениях обзора с выкупленных мест, обнаружении поломки кресел.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приветливость;</li> <li>• гостеприимность;</li> <li>• терпение;</li> <li>• отличные коммуникативные навыки;</li> <li>• организаторские способности;</li> <li>• высокая работоспособность, умение брать ответственность на себя;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.</li> </ul>

<b>Функция «Взаимодействие со СМИ»</b> («Работа прессы», «Обеспечение работы СМИ»)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь в организации работы пресс-центров, координация графика и содействие в подготовке пресс-конференций;</li> <li>• распространение среди представителей СМИ пресс-релизов, программ мероприятия, других информационных материалов;</li> <li>• сопровождение представителей СМИ на объекте;</li> <li>• работа на информационных стойках в пресс-центрах;</li> <li>• информирование журналистов о пресс-активностях, любых технических и организационных изменениях;</li> <li>• подготовка рабочих мест журналистов;</li> <li>• консультирование журналистов по вопросам предоставления сервисов и работы пресс-объектов;</li> <li>• оказание журналистам помощи в сборе информации, подготовке новостей и обзоров, работа с текстами;</li> <li>• помощь в организации работы зон интервью, сбор заявок на интервью.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• профильное образование или опыт работы в журналистике, обеспечении работы СМИ, сфере коммуникаций;</li> <li>• базовые знания глобального рынка СМИ (национальные и международные СМИ), понимание потребностей СМИ;</li> <li>• уверенное пользование ПК и оргтехникой;</li> <li>• высокие коммуникативные навыки;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне Upper-intermediate/Advanced в зависимости от позиции.</li> </ul>
<b>Функция «Лингвистические услуги»</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• устный последовательный перевод;</li> <li>• помощь в организации синхронного перевода;</li> <li>• письменный перевод.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• владение одним или несколькими иностранными языками на уровне Advanced;</li> <li>• хорошее знание русского языка;</li> <li>• опыт устного или письменного перевода;</li> <li>• опыт межкультурных коммуникаций.</li> </ul>
<b>Функция «Маркетинг»</b> (в том числе «Защита бренда»)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• оказание содействия спонсорам и маркетинговым партнерам мероприятия в реализации их прав;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• внимательность;</li> <li>• педантичность, пунктуальность;</li> </ul>

- помощь партнерам и спонсорам в осуществлении маркетинговых мероприятий;
- содействие в организации бесперебойной работы зон активностей партнеров и спонсоров, в том числе организация активностей, привлечение к ним участников, выдача призов;
- контроль состояния брендированных и декоративных элементов, знаков, указателей в зонах активностей и точках продаж продукции партнеров и спонсоров;
- сопровождение представителей маркетинговых партнеров и спонсоров по объекту;
- оперативное решение возникающих у представителей маркетинговых партнеров и спонсоров вопросов;
- мониторинг случаев незаконного использования товарных знаков (брендов) и фактов паразитического маркетинга;
- выявление случаев продажи контрафактной продукции;
- выявление несанкционированных маркетинговых акций;
- мониторинг объектов мероприятия в целях защиты маркетинговых прав партнеров и спонсоров;
- фиксирование случаев нарушений и информирование оргкомитета о допущенных нарушениях.

- инициативность, активная жизненная позиция;
- терпение;
- высокие коммуникативные навыки;
- способность оперативно находить решение проблем;
- опыт работы в области рекламы и промоушена как преимущество;
- правовая грамотность;

при организации международных мероприятий дополнительно:

- владение английским языком на уровне от Elementary до Upper-intermediate в зависимости от позиции.

#### Функция «Медиаволонтеры»

- медиасопровождение мероприятия и его волонтерской программы;
- написание тематических новостей, заметок, пресс- и пост-релизов, создание иного контента;
- модерирование профильных групп в социальных сетях, подготовка и проведение опросов, викторин, розыгрышей;
- фотографирование и видеосъемка мероприятия, а также работы волонтеров;
- проведение онлайн-трансляций;
- обработка и размещение фото- и видеоматериалов;
- взаимодействие со СМИ по вопросам освещения мероприятия и его волонтерской программы.

- профильное образование или опыт работы в журналистике как преимущество;
- владение фото- и видеотехникой, специализированными программами по обработке звука, фото- и видеоматериалов;
- уверенное пользование ПК и оргтехникой;
- навыки SMM;
- высокие коммуникативные навыки;

- высокая информированность о программе и объектах мероприятия;
  - эстетический вкус;
- при организации международных мероприятий дополнительно:
- владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.

#### Функция «Медицина»

(«Медицинское обслуживание», в том числе «Допинг-контроль»)

- помощь в административно-организационной работе медицинских пунктов на объекте, содействие врачу в сборе жалоб и анамнеза, заполнение журналов; написание тематических новостей, заметок, пресс- и пост-релизов, создание иного контента;
- помощь медицинскому персоналу в общении с пациентом из числа иностранных гостей;
- при необходимости сопровождение иностранного пациента до ближайшей аккредитованной больницы, помощь во взаимодействии с врачами приемного отделения;
- помощь и лингвистическая поддержка мобильных медицинских бригад;
- контроль закрепленного участка, отслеживание возникающих медицинских инцидентов, оценка ситуации и оперативный вызов медицинской бригады;
- уведомление спортсмена о том, что он выбран для сдачи допинг-пробы;
- информирование спортсмена о его правах и обязанностях, о последствиях совершения определенных действий, о порядке отбора пробы;
- сопровождение и наблюдение за спортсменом по пути его следования в пункт допинг-контроля;
- регистрация всех прибывающих/убывающих лиц на станции допинг-контроля.

- высокие коммуникативные навыки;
  - навыки межкультурного взаимодействия;
  - внимательность;
  - выдержанность и терпение;
  - аккуратность;
  - вежливость;
  - полное либо неоконченное медицинское образование;
  - ватся на объекте, знание расположения всех медицинских пунктов;
  - хорошее знание города;
  - облудение принципов медицинской этики;
- при организации международных мероприятий дополнительно:
- владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне не ниже Upper-intermediate.

<b>Функция «Питание»</b> («Кейтеринг», «Услуги по организации питания»)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь в организации бесперебойной работы точек питания;</li> <li>• контроль деятельности точек питания (на основании утвержденного чек-листа), в том числе соблюдения чистоты, наличия полного ассортимента блюд и напитков, работы необходимого числа линий раздачи и касс;</li> <li>• проверка талонов на бесплатное питание у тех, кому оно положено;</li> <li>• своевременное информирование оргкомитета обо всех возникающих вопросах;</li> <li>• консультирование по ассортименту представленной продукции.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приветливость;</li> <li>• гостеприимность;</li> <li>• терпение;</li> <li>• организаторские способности;</li> <li>• приветствуется наличие профессионального образования;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне Elementary.</li> </ul>
<b>Функция «Прибытия и отъезды»</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• встречи и проводы участников и гостей мероприятия в аэропорту, на железнодорожных вокзалах и автобусных станциях, других объектах транспортной инфраструктуры;</li> <li>• оказание радушного приема участникам и гостям мероприятия;</li> <li>• оказание помощи отдельным клиентским группам и категориям граждан при прохождении досмотровых, таможенных процедур, посадке в транспорт, в том числе с погрузкой/выгрузкой багажа;</li> <li>• регистрация прибытия и координация посадки участников и гостей мероприятия в предусмотренный для них транспорт для дальнейшей отправки по маршрутам следования;</li> <li>• учет прибывших/убывших участников и гостей мероприятия;</li> <li>• сопровождение прибывших участников и гостей до мест размещения;</li> <li>• решение оперативных вопросов, возникающих у прибывающих/отъезжающих участников и гостей мероприятия;</li> <li>• работа на информационных стойках в зонах прибытия участников и гостей мероприятия, предоставление информации о программе мероприятия, маршрутах и расписании движения транспорта, прочей информации по запросу;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приветливость;</li> <li>• гостеприимность;</li> <li>• выносливость;</li> <li>• готовность к работе на улице;</li> <li>• готовность к графику за пределами стандартного времени начала и окончания смены;</li> <li>• пунктуальность и педантичность;</li> <li>• внимательность;</li> <li>• аккуратность;</li> <li>• высокая информированность о программе и объектах мероприятия, истории города и его инфраструктуре;</li> <li>• умение различать марки транспортных средств;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• навигация и управление потоками прибывающих и отъезжающих участников и гостей мероприятия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.</li> </ul>
<b>Функция «Протокол»</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• участие в организации сервисов для высокопоставленных лиц, VIP- и VVIP-персон;</li> <li>• участие в обеспечении контроля доступа в VIP-зоны и на VIP-трибуны;</li> <li>• встреча высокопоставленных гостей и их рассадка;</li> <li>• работа на приветственных стойках;</li> <li>• предоставление информационных материалов, выдача сувенирной продукции, приглашений и других средств доступа;</li> <li>• работа на официальных приемах;</li> <li>• ответы на вопросы по программе мероприятия;</li> <li>• координация деятельности VIP-зоны (порядок в зоне, наличие необходимых материалов);</li> <li>• сопровождение VIP-гостей на объекте.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• доброжелательность, клиентоориентированность;</li> <li>• навыки делового этикета;</li> <li>• опыт работы с VIP-гостями как преимущество;</li> <li>• презентабельный внешний вид;</li> <li>• отсутствие пирсинга и татуировок на видимых участках тела;</li> <li>• знание истории мероприятия, его инфраструктуры и всех объектов;</li> <li>• дипломатичность;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Advanced.</li> </ul>
<b>Функция «Работа с делегациями»</b> («Атташе», «Работа с командами», «Работа с делегатами / отдельными категориями участников»)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• встреча/проводы делегаций/команд, отдельных категорий участников;</li> <li>• организация трансферов и сопровождение делегаций/команд, отдельных категорий участников в процессе подготовки и проведения мероприятия;</li> <li>• помощь в размещении делегаций/команд, отдельных категорий участников;</li> <li>• оказание лингвистической и информационной поддержки делегациям/командам, отдельным категориям участников;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• доброжелательность, клиентоориентированность;</li> <li>• навыки делового этикета;</li> <li>• опыт работы с VIP-гостями как преимущество;</li> <li>• высокая информированность о программе</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• выполнение поручений делегаций/команд, отдельных категорий участников;</li> <li>• оперативная помощь в решении возникающих организационных вопросов.</li> </ul>	<p>и объектах мероприятия, истории города и его инфраструктуре;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• активная жизненная позиция, организаторские навыки;</li> <li>• хорошее знание города;</li> <li>• понимание механики и структуры управления мероприятием, распределения зон ответственности;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение одним или несколькими иностранными языками на уровне Advanced.</li> </ul>
<p><b>Функция «Работа со зрителями»</b>        («Сервисы для зрителей», «Обслуживание мероприятий», в том числе «Анимация»)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• навигация и управление потоками зрителей, помощь в рассадке зрителей;</li> <li>• эмоциональная поддержка зрителей, создание атмосферы праздника и гостеприимства;</li> <li>• оказание помощи зрителям и другим клиентским группам в поиске своих мест и локаций, санитарных комнат, медицинских пунктов, торговых точек, других важных/востребованных элементов инфраструктуры объекта;</li> <li>• информирование зрителей о правилах поведения на объекте, программе мероприятия, расписании и маршрутах движения транспорта;</li> <li>• работа на информационных стойках;</li> <li>• работа в бюро находок;</li> <li>• организация активностей и дополнительных развлекательных зон;</li> <li>• координация зрителей при организации синхронных действий и движений;</li> <li>• работа в ростовых куклах;</li> <li>• распространение информационных материалов, сбор обратной связи и проведение опросов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приветливость;</li> <li>• гостеприимность;</li> <li>• желание помочь;</li> <li>• внимательность;</li> <li>• умение ориентироваться на объекте;</li> <li>• знание расписаний и маршрутов транспорта;</li> <li>• знание программы мероприятия;</li> <li>• опыт работы аниматором;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне от Elementary до Intermediate в зависимости от позиции.</li> </ul>

<p><b>Функция «Размещение»</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• решение вопросов, возникающих при расселении клиентских групп;</li> <li>• создание комфортных условий проживания для гостей мероприятия;</li> <li>• встреча гостей в отелях или иных средствах массового размещения;</li> <li>• помощь в размещении, решении типовых и организационных вопросов;</li> <li>• контроль наличия в гостиницах необходимых информационных листовок и буклетов;</li> <li>• консультирование гостей по различным вопросам и установление их контакта с ответственными лицами;</li> <li>• информационная и лингвистическая поддержка гостей мероприятия в средствах массового размещения;</li> <li>• урегулирование конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции;</li> <li>• сверка данных заселения и списка прибывших гостей;</li> <li>• копирование и оформление документов;</li> <li>• помощь при выезде.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• доброжелательность, клиентоориентированность;</li> <li>• гостеприимность;</li> <li>• высокие коммуникативные навыки, опыт межкультурного взаимодействия;</li> <li>• аккуратность, внимательность;</li> <li>• организаторские способности;</li> <li>• высокая работоспособность, умение брать ответственность на себя;</li> <li>• быстрая скорость реагирования, активность;</li> <li>• самоорганизованность;</li> <li>• опыт работы в гостиничной сфере как преимущество;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английскими несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Upper-intermediate и выше.</li> </ul>
<p><b>Функция «Спорт»</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• работа в зоне проведения соревнований и в зонах, предназначенных для спортсменов, контроль порядка в указанных зонах;</li> <li>• подготовка зоны проведения соревнований к спортивным соревнованиям, включая помощь в проверке, маркировке, установке или выдаче необходимого инвентаря, нанесении разметки;</li> <li>• помощь судьям, хронометраж, ведение количественных показателей соревнований и обеспечение их достоверности, фиксирование результатов, подготовка протоколов, ведение статистики;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошая физическая форма и готовность к физическим нагрузкам;</li> <li>• умение быстро ориентироваться в нестандартных ситуациях;</li> <li>• знание специфики определенных видов спорта;</li> <li>• владение отдельными спортивными навыками (при необходимости);</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• обслуживание зоны проведения соревнований во время проведения соревнований, сопровождение спортсменов и членов команд в указанной зоне;</li> <li>• контроль безопасности в зоне проведения соревнований;</li> <li>• обеспечение участников соревнований необходимой информацией;</li> <li>• контроль за предоставлением сервисов спортсменам.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• педантичность;</li> <li>• пунктуальность;</li> <li>• аккуратность;</li> <li>• внимательность;</li> <li>• вежливость; при организации международных мероприятий дополнительно:</li> <li>• владение английским языком на уровне Elementary и выше в зависимости от позиции.</li> </ul>
---	---

### Функция «Телерадиовещание»

<ul style="list-style-type: none"> <li>• участие в организации трансляции мероприятия и повседневной работы российских и иностранных телерадиокомпаний на события;</li> <li>• подготовка рабочих мест в вещательном центре;</li> <li>• помощь в создании комфортных условий работы для вещателей;</li> <li>• предоставление вещателям информации об изменениях в маршрутах, расписании питания, программе мероприятия;</li> <li>• помощь при подготовке к теле- и радиотрансляциям (проверка связи, проверка освещения);</li> <li>• помощь в перемещении оборудования и контроле доступа к нему;</li> <li>• помощь в межкультурной коммуникации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• высокие коммуникативные навыки, опыт межкультурного взаимодействия;</li> <li>• аккуратность, внимательность;</li> <li>• организаторские способности;</li> <li>• высокая работоспособность, умение брать ответственность на себя;</li> <li>• профильное образование как преимущество;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Upper-intermediate и выше.</li> </ul>
---	--

### Функция «Технологии» (в том числе информационные)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• техническая поддержка пользователей и обслуживание компьютерной техники и периферии, настройка подключений к интернету, заправка принтеров;</li> <li>• техническая поддержка пользователей и обслуживание компьютерной техники и периферии, настройка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• высокие коммуникативные навыки;</li> <li>• клиентоориентированность;</li> <li>• выносливость;</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• подключений к интернету, заправка принтеров;</li> <li>• контроль работоспособности сетей и оборудования;</li> <li>• анализ зон покрытия сетей;</li> <li>• помощь в проверке функциональности и распределении приемопередающих устройств (телефонов, раций), громкоговорителей;</li> <li>• техническое обслуживание и зарядка электронных устройств, замена элементов питания;</li> <li>• помощь в установке и настройке звуковоспроизводящего, мультимедийного оборудования, светотехники, других сценических аппаратов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• терпение;</li> <li>• организаторские способности;</li> <li>• высокая работоспособность;</li> <li>• знания и опыт работы в IT-сфере и смежных областях;</li> <li>• быстрая обучаемость;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.</li> </ul>
--	---

### Функция «Транспорт»

<ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставление информации о маршрутах и расписании движения транспорта, консультирование различных клиентских групп по вопросам транспортного обслуживания;</li> <li>• распределение потоков людей по направлениям следования транспорта, сбор отъезжающих, учет загрузки транспортных средств и регулирование очередей;</li> <li>• оказание помощи отдельным клиентским группам и категориям граждан при посадке в транспорт, в том числе с погрузкой/выгрузкой багажа;</li> <li>• помощь менеджерам парковок в организации деятельности водителей, сопровождение процессов маневрирования транспортных средств на объектах, распределение транспорта по клиентским зонам парковки;</li> <li>• сопровождение транспорта, оказание помощи водителю при ориентировании на местности и следовании по необходимому маршруту, коммуникация с пассажирами и предоставление им информации о маршруте движения;</li> <li>• работа на транспортных стойках, прием заявок на транспорт и передача их диспетчеру, оповещение клиентов о прибытии транспорта;</li> <li>• помощь в мониторинге и управлении транспортной системой мероприятия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приветливость;</li> <li>• выносливость;</li> <li>• готовность работать на улице;</li> <li>• пунктуальность и педантичность;</li> <li>• внимательность;</li> <li>• знание города и его транспортной системы;</li> <li>• умение различать марки транспортных средств;</li> </ul> <p>при организации международных мероприятий дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владение английским языком на уровне от Elementary до Upper-intermediate в зависимости от позиции.</li> </ul>
--	--

**Функция «Управление волонтерами»**  
(«Организация работы волонтеров»)

- содействие в организации работы волонтерского центра/штаба на объекте;
- организация процессов распределения сервисов, выдача экипировки, талонов на питание, сим-карт, транспортных карт, сувениров, бутилированной воды, регулирование возникающих в процессе получения сервисов очередей;
- организация работы склада;
- контроль выхода волонтеров на смену, проведение процедур check-in и check-out;
- коммуникация с волонтерами по актуальным для них вопросам;
- документационное обеспечение деятельности волонтеров, ведение списков, реестров, ведомостей выдачи, журналов инструктажей;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- сбор обратной связи по вопросам волонтерской деятельности;
- мониторинг и текущий контроль качества деятельности волонтеров, отслеживание потенциальных инцидентов;
- проведение мотивационных и итоговых мероприятий, создание дружелюбной и вдохновляющей атмосферы в команде волонтеров;
- помощь в координации работы волонтерских групп на объектах.

- высокая работоспособность, готовность к длительному периоду работы;
  - организаторские навыки;
  - опыт разработки сценариев, игр, ведения мероприятий;
  - опыт управления волонтерами или работы с молодежью;
  - умение вдохновлять и мотивировать людей;
  - высокие коммуникативные навыки;
  - усидчивость, внимательность, педантичность;
- при организации международных мероприятий дополнительно:
- владение английским языком на уровне Upper-intermediate и выше.

**Функция «Управление объектом»**

- помощь руководителям и команде объекта в обеспечении его эффективной и бесперебойной работы;
- оказание помощи в организации работы штаба / операционного центра объекта;
- контроль работоспособности оргтехники и наличия расходных материалов;
- помощь руководителям в ежедневной административной работе, отслеживание выполнения поручений, содействие в подготовке совещаний с командой объекта, ведение протоколов встреч, помощь в подготовке отчетности и иных материалов;

- уверенное пользование ПК и оргтехникой;
- высокая степень дисциплины и внимательности;
- педантичность и пунктуальность;
- аккуратность;
- опыт работы с портативными радиостанциями или иным телекоммуникационным оборудованием, опыт

- информирование участников об изменениях в графике совещаний и других административных мероприятий;
- регистрация инцидентов, отслеживание хода их разрешения;
- обеспечение выхода на контакт с руководителем необходимых членов оргкомитета и представителей подрядчиков/персонала;
- помощь в распределении сервисов для команды объекта.

- работы в call-центре;
  - высокие коммуникативные навыки;
  - организаторские способности, активная личная позиция;
- при организации международных мероприятий дополнительно:
- владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Upper-intermediate и выше.

**Функция «Устойчивое развитие»**

- отслеживание соблюдения требований по охране окружающей среды;
- мониторинг эффективного обращения с отходами;
- контроль соблюдения требований по обеспечению безбарьерной среды для маломобильных групп населения;
- экологическое и социальное просвещение.

- педантичность;
  - вежливость;
  - понимание принципов и норм экологичного поведения;
  - коммуникабельность;
  - выносливость;
  - самоорганизованность;
  - опыт работы в сфере социального обслуживания как преимущество;
- при организации международных мероприятий дополнительно:
- владение английским языком на уровне Elementary и выше в зависимости от позиции.

**Функция «Церемонии»**

- информационная и административная поддержка участников церемоний, контроль соблюдения участниками графиков репетиций, питания, трансферов;
- координация участников церемоний во время

- внимательность;
- пунктуальность;
- терпение;
- способность координировать большие

репетиций и самих церемоний, встреча и сопровождение артистов в закулисном пространстве, контроль своевременного выхода на сцену (ухода за сцену);

- участие в подготовке репетиций и основных показов, помощь в установке декораций и оборудования, выдача и сбор костюмов, реквизита и бутафории, оказание помощи артистам в зоне гримерных комнат;
- контроль наличия необходимого количества микрофонов, их выдача;
- сопровождение участников и групп участников во время церемоний и парадов;
- участие в репетициях в качестве статистов;
- участие в отдельных моментах представления, например: разворачивание тканевых полотен, массовые перестроения, вынос табличек, флагов, других символов и атрибутов;
- подготовка наградной атрибутики для церемоний награждения;
- вынос наградной продукции, призов, сбор и координация очередности выхода участников и победителей для награждения.

группы людей;

- быстрота реакции;
- умение оказывать моральную поддержку;
- высокие коммуникативные навыки;
- высокая работоспособность в любое время суток;
- опыт организации массовых мероприятий;

при организации международных мероприятий дополнительно:

- владение английским языком на уровне от Elementary до Upper-intermediate в зависимости от позиции.

Важно помнить, что некорректно использовать волонтеров для заполнения мест в пустом зрительном зале, создания иллюзии интереса зрителей к невостребованному мероприятию, а также привлекать волонтеров без их инициативы к неквалифицированному труду (уборке помещений, отходов, переносу грузов и др.) или исполнению обязанностей платного персонала.

Кроме того, волонтеры не могут осуществлять функций по охране общественного порядка, противодействовать доступу нежелательных лиц на территории ограниченного посещения или каким-то иным образом выполнять обязанности охранных агентств и силовых ведомств.



### 3. ВОЛОНТЕРСКАЯ ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ (СОБЫТИЯ)



#### 3.1. Цели и задачи волонтерской программы мероприятия (события)

Обобщенное определение цели волонтерской программы может быть сформулировано следующим образом: целью волонтерской программы мероприятия (события) является обеспечение эффективного участия необходимого количества подготовленных волонтеров в организации и проведении мероприятия и достижении его стратегических целей.

В задачи волонтерской программы включают разнообразные социальные и экономические эффекты, такие как:

- продвижение ценностей мероприятия, имиджа территорий, национальных, профессиональных, социальных групп;
- сокращение издержек на персонал, привлечение широких слоев населения к организации общественно значимых мероприятий;
- популяризация добровольческого движения и вовлечение в регулярные добровольческие практики различных социальных и половозрастных групп;
- развитие инфраструктуры поддержки добровольческих инициатив;
- накопление человеческого капитала;
- создание атмосферы праздника и гостеприимства.

#### 3.2. Этапы реализации волонтерской программы мероприятия (события)

Основными этапами реализации волонтерской программы мероприятия являются привлечение (набор), отбор, подготовка волонтеров, организация работы волонтеров и управление их деятельностью, а также подведение итогов волонтерской программы.

Реализации волонтерской программы предшествуют определение (выбор) организатора волонтерской

деятельности, планирование волонтерской программы, включая составление дорожной карты ее исполнения, бюджетирование, поиск необходимых средств и ресурсов, а также формирование или привлечение обеспечивающей инфраструктуры (подробнее см. в разделе 5 «Планирование и исполнение волонтерской программы мероприятия»).

### 3.2.1. Привлечение волонтеров. Коммуникационная кампания

Непосредственной точкой отсчета реализации волонтерской программы выступает старт коммуникационной кампании по привлечению волонтеров, т. е. комплекса информационных, просветительских, представительских, рекламных мероприятий и операций, направленных на создание и продвижение положительного имиджа волонтерской программы мероприятия, ее миссии, целей и деталей, а также формирование спроса на волонтерские вакансии мероприятия.

При реализации волонтерских программ крупномасштабных мероприятий, требующих привлечения значительного числа волонтеров (от 500 до нескольких десятков тысяч человек), старт коммуникационной кампании предшествует началу приема заявок от волонтеров. Временной промежуток между стартом коммуникационной кампании и стартом набора волонтеров может составлять до нескольких календарных месяцев. В указанное время формируется атмосфера ожидания, а также повышается общественный интерес к волонтерской деятельности на мероприятии.

При организации участия волонтеров в подготовке и проведении локальных либо краткосрочных мероприятий, в которых задействовано небольшое число добровольцев (до 500 человек), начало коммуникационной кампании может совпадать с открытием регистрации волонтеров.

В рамках коммуникационной кампании необходимо обеспечить целевые аудитории информацией о механизме включения в волонтерскую программу и условиях участия в ней, в том числе сроках осуществления волонтерской деятельности, функциях волонтеров, предоставляемых им сервисах, этапах и процедурах отбора, а также заинтересовать потенциальных волонтеров в участии в подготовке и проведении мероприятия.

При планировании коммуникационной кампании организатор добровольческой деятельности должен ясно понимать портрет потенциального волонтера, включая его пол, возраст, индивидуальные мотивы, уровень образования и компетенций, и устанавливать механизмы предоставления информации каждому сегменту целевой аудитории, исходя из этого понимания. Кроме того, важно заранее сформировать перечень партнерских организаций, которые могут оказать содействие в реализации коммуникационной кампании и обеспечить доступ к целевой аудитории.

В проведении коммуникационной кампании используются различные каналы, инструменты и формы коммуникации. Чаще всего коммуникация с целевыми группами ведется через средства массовой информации, включая, прежде всего, интернет-ресурсы и социальные сети, международные, федеральные, региональные и местные теле-, радиокomпании, наружную рекламу, а также адресно, путем презентаций, переговоров, просветительских мероприятий, рассылки целевых приглашений.

Важную роль в выстраивании эффективной коммуникационной кампании могут играть привлеченные к продвижению волонтерской программы известные и популярные персоны, лидеры общественного мнения, эксперты, а также харизматичные представители целевых аудиторий, имеющие опыт работы на аналогичном мероприятии. Интенсивность коммуникационной

кампании должна быть обратно пропорциональна привлекательности и «раскрученности» мероприятия, а также степени развития волонтерского движения на той территории, где оно реализуется.

Таким образом, масштаб коммуникационной кампании в зависимости от количества привлекаемых волонтеров, сроков и длительности реализации мероприятия, его востребованности и популярности, уровня добровольческой активности населения, может различаться от разовых объявлений в профильных группах в социальных сетях до полноценной коммуникационной стратегии, опирающейся на специально разработанные текстовые, визуальные материалы и рекомендации к осуществлению разных видов коммуникации.

Коммуникационная кампания не прекращается до завершения набора волонтеров, в длительных и масштабных мероприятиях с окончанием приема заявок меняет свой характер, но продолжает сопровождать волонтерскую программу в течение всего периода ее реализации, выступая формой мотивации волонтеров.

В современных реалиях набор волонтеров (прием заявок на участие) осуществляется в подавляющем большинстве с использованием онлайн-инструментов: групп в социальных сетях («ВКонтакте», Facebook, Instagram и др.), специализированных сайтов, веб-документов.

Для локальных или краткосрочных мероприятий распространенным механизмом набора волонтеров выступает создание анкеты в виде google-формы либо другого веб-документа с размещением ссылки на него в профильном сообществе в социальных сетях. Часть крупных волонтерских организаций имеют собственные сайты, через которые набирают волонтеров на мероприятия.

Однако в настоящее время использование веб-анкет и содержание собственных сайтов утрачивают

популярность в связи с введением в расчетный режим эксплуатации единой информационной системы «Добровольцы России» <https://добровольцыроссии.рф>, деятельность которой предусматривается ст. 17.5 «Единая информационная система в сфере развития добровольчества (волонтерства)» Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Портал «Добровольцы России» функционирует с 2017 года и выступает унифицированным инструментом сопровождения волонтерской деятельности в стране. На сайте зарегистрированы сотни тысяч волонтеров и десятки тысяч волонтерских организаций, ведется учет добровольческой деятельности населения, реализуются конкурсные и мотивационные программы для волонтеров. Размещение волонтерской вакансии в ЕИС «Добровольцы России» (доступно для зарегистрированных организаций) гарантирует широкую информированность волонтерского сообщества о предстоящем мероприятии, а также предоставляет техническую возможность предварительного просмотра и одобрения поданных заявок.

В рамках крупномасштабных мероприятий для взаимодействия с волонтерами, как правило, создаются специализированные сайты либо специализированные разделы сайтов, что обусловлено необходимостью комплексного IT-сопровождения всех этапов волонтерской программы. В таких IT-пространствах не только ведется прием заявок от кандидатов в волонтеры, но и может производиться тестирование, регистрация на отборочные и обучающие процедуры, фиксация других шагов отбора и подготовки волонтера. Помимо этого, такие сайты могут быть интегрированы с системой аккредитации на мероприятии.

Заявка на участие в мероприятии в качестве волонтера представляет собой анкету разной степени

распространенности и может содержать персональные данные (в том числе Ф.И.О., адрес, паспортные данные), фото, контактную информацию, сведения об образовании, профессиональном опыте и опыте волонтерской деятельности, личных навыках и компетенциях (включая владение иностранными языками), увлечениях, наличии водительских прав, приоритетных функциях на мероприятии, размере одежды и обуви, а также любую другую информацию, необходимую организатору волонтерской деятельности, запрос которой соответствует законодательству Российской Федерации. При этом необходимо соблюдать баланс между желанием получить максимум информации и пониманием факта, что длинная анкета может отпугнуть потенциальных волонтеров.

Следует учитывать, что подача заявок на участие в мероприятии в качестве волонтера в онлайн-формате может вызвать затруднения у лиц старшего возраста, и необходимо предусмотреть возможность оказания им помощи при оформлении таких заявок.

При реализации волонтерской программы важно грамотно спланировать сроки приема заявок от кандидатов в волонтеры. Слишком поздние сроки начала регистрации волонтеров чреваты недобором, слишком ранние – утратой интереса, большим отсевом зарегистрированных кандидатов. В мероприятиях численностью до 100 волонтеров прием заявок целесообразно начинать за 3–14 дней до начала мероприятия, до 500 волонтеров – за 2–6 месяцев, свыше 500 волонтеров – за 0,5–2 года до его старта.

Окончание приема заявок от кандидатов в волонтеры должно быть спланировано с учетом необходимости отбора и обучения волонтеров. Прием заявок завершается, когда количество корректных полученных заявок превышает количество волонтерских вакансий на величину резерва, рассчитанного на случай болезни волонтеров, отказа волонтеров от

участия в мероприятии, несоответствия компетенций волонтеров требованиям к ним и прочих факторов отсева кандидатов. Резерв на этапе набора может составлять 20–200 % от численности волонтеров и зависит от длительности волонтерской программы, продолжительности мероприятия, его популярности, необходимого уровня компетенций волонтеров, условий участия в нем и иных значимых обстоятельств.

Отдельное внимание следует уделять участию в волонтерских программах людей с инвалидностью. Инклюзивное волонтерство имеет значительный преобразующий потенциал в силу того, что, с одной стороны, позволяет людям с инвалидностью принимать на себя роль социальных доноров и изменяет их привычные общественные роли, а с другой стороны, гуманизирует массовое сознание и трансформирует городские пространства с учетом особых потребностей таких волонтеров.

При этом необходимо учитывать, что привлечение волонтеров с инвалидностью должно быть обеспечено доступной средой и должно основываться на индивидуальном подборе выполнимых и комфортных задач, соответствующих состоянию здоровья добровольца.

### 3.2.2. Отбор волонтеров

Отбор волонтеров призван выявить соответствие знаний, умений, навыков и компетенций кандидатов в волонтеры требованиям, предъявляемым организатором мероприятия и/или организатором волонтерской деятельности к претенденту на волонтерскую вакансию. Кроме того, в процессе отбора выявляются мотивы, личностные качества кандидата, степень его готовности посвятить необходимое количество времени волонтерской деятельности.

В ходе отборочных процедур организатору волонтерской деятельности необходимо получить

о кандидате информацию, достаточную для принятия решения о его участии в волонтерской программе, распределении на ту или иную функцию и позицию либо об отклонении его заявки. При этом важно учитывать, что к окончанию отборочных процедур в базе заявок должно остаться необходимое количество кандидатов с учетом резерва, который к началу мероприятия должен составлять не менее 10–40 % от общей численности волонтеров.

Вместе с тем в процессе отбора волонтеров необходимо исключить любую дискриминацию по полу, возрасту, национальности, вероисповеданию и другим аспектам, выходящим за рамки разумных требований к профпригодности на конкретную вакансию, а также учитывать состояние здоровья волонтера при распределении на функции и позиции.

Методика отбора, включающая технологии отбора, перечень и содержание отборочных процедур, разрабатывается организатором добровольческой деятельности самостоятельно и/или с помощью привлеченных экспертов с учетом профиля волонтера, так как данная методика должна позволять оценивать качества и компетенции, заложенные в указанный профиль.

Наиболее популярными отборочными процедурами в событийном волонтерстве являются тестирование, интервьюирование и групповые активности.

При этом, по сути, отбор начинается с рассмотрения полученных от кандидатов заявок на предмет корректности и полноты их заполнения, а также соответствия формальным требованиям, например, к возрасту потенциальных волонтеров.

### **Тестирование**

При оценке кандидатов в событийные волонтеры распространено использование следующих видов тестов:

- опросники личностных и деловых качеств;

- тесты способностей, в т. ч. вербальный тест на понимание текстов и инструкций, числовой тест на умение работать с массивами данных;
- тесты на знание иностранных языков, иные профессиональные навыки;
- тесты на знание истории и специфики проведения конкретного мероприятия.

В настоящее время при отборе кандидатов на замещение волонтерских вакансий чаще всего используются онлайн-тесты, которые позволяют удаленно, быстро и эффективно оценить уровень способностей и подготовки кандидата в волонтеры, выявить его личностные и деловые качества, зафиксировать ценностные установки. Однако следует учитывать, что онлайн-формат не позволяет проконтролировать самостоятельность выполнения волонтером тестов, а также исключить сбои в работе компьютерного оборудования или перебои интернет-сигнала, поэтому использование тестирования в качестве единственной отборочной процедуры не позволит получить адекватную оценку кандидата в волонтеры.

В связи с тем что процесс онлайн-тестирования достаточно легкий и простой в применении и обработке результатов, тестирование, как правило, выступает стартовой отборочной процедурой. По итогам тестирования кандидат в волонтеры может быть приглашен к прохождению дальнейших отборочных процедур, оставлен в резерве либо полностью отклонен.

### **Собеседование (интервью)**

Наиболее информативной и эффективной отборочной процедурой в событийном волонтерстве выступает собеседование, при условии что процесс интервьюирования хорошо подготовлен и правильно организован.

В волонтерских программах масштабных событий в качестве успешного метода компетентностной

оценки кандидатов в волонтеры зарекомендовало себя интервью по компетенциям или поведенческое интервью, в ходе которого с помощью определенной последовательности вопросов, связанных с содержанием предстоящей работы, получают информацию о предыдущем опыте человека, на основании которого прогнозируют его поведение в будущем и делают выводы о демонстрации им определенного уровня заданных компетенций.

Организация собеседования включает в себя следующие этапы:

- 1. Подготовка к проведению собеседований.** Подготовка должна включать: разработку алгоритма проведения собеседования, набор рекрутеров (интервьюеров), обучение рекрутерского состава, подготовку (разработку, печать в необходимом количестве) необходимых документов (анкеты, информация для кандидатов, информация для рекрутеров). Процедура интервью должна быть максимально стандартизирована, важно, чтобы все интервьюеры прошли одинаковое обучение и использовали единые инструменты и критерии при проведении собеседования.
- 2. Приглашение кандидата на собеседование (интервью).** Приглашение может осуществляться через специальные возможности сайтов, социальные сети (профильные группы, личные сообщения), электронную почту, смс-информирование, звонки. При приглашении целесообразно предложить кандидатам в волонтеры возможность выбора наиболее удобного времени из нескольких существующих вариантов.
- 3. Проведение собеседования.** Собеседование может проходить как очно, так и удаленно (через Skype, видеозвонки в мессенджерах). Общение с кандидатами важно строить в доброжелательном ключе, чтобы исключить для них стрессовую ситуацию.

Следует учитывать, что собеседование является не только отборочной процедурой, но и элементом мотивации, потому что для волонтера это, как правило, первый личный контакт с волонтерской программой и ее организатором.

Собеседование должно проходить в комфортных условиях. Зал для рекрутинга не должен находиться в проходной зоне. Особое внимание при организации пространства для собеседований стоит обратить на стулья (мягкие/жесткие), удобное расположение столов (для заполнения анкет, для самого собеседования), освещение, проветривание помещения, обеспечение питьевого режима.

В случае необходимости можно проводить несколько собеседований в одном зале. При такой организации собеседований место для каждого должно быть оборудовано соответствующей мебелью/техникой, между ними должно быть достаточное расстояние для свободного движения, а также для того, чтобы параллельно проходящие интервью не мешали друг другу, желательно организовать зонирование с помощью ширм / мобильных стендов.

- 4. Обработка ответов кандидатов.** После окончания собеседования рекрутер должен обработать полученные ответы, выставить оценки в соответствии с принятыми в методике шкалами. По итогам интервью рекрутер проверяет соответствие кандидата утвержденному профилю волонтера, а также рекомендует/не рекомендует кандидата к участию в мероприятии, после чего осуществляет предварительное распределение волонтера на функцию, учитывая пожелания волонтера, его мотивацию, предрасположенность к той или иной деятельности.

#### **Групповые активности**

Групповые активности реже используются в отборе событийных волонтеров, чем тестирование

и интервьюирование. В качестве таких групповых активностей могут выступать деловые игры и упражнения, симуляции, кейсы, дискуссии. При проведении групповых активностей также важно установить четкие и единообразные критерии оценки компетенций кандидатов в волонтеры. Групповые активности можно как совмещать с другими отборочными процедурами, так и использовать в качестве единственного метода.

По итогам прохождения всех отборочных процедур организаторы волонтерской деятельности формируют для каждого кандидата его сводную оценку. Целесообразно организовать ведение учета информации о всех кандидатах, проходящих отборочные процедуры, в обновляемой электронной базе данных. Наличие такого инструмента позволит контролировать переход кандидатов к следующему этапу волонтерской программы, а также осуществлять мониторинг рисков недобора качественных кандидатов в волонтеры.

При проведении отбора необходимо планировать сроки начала и окончания отборочных процедур таким образом, чтобы к моменту начала следующей процедуры получить достаточное количество кандидатов, успешно завершивших предыдущую, а к обучению полностью завершить отбор волонтеров.

В случае если кандидаты в волонтеры затягивают со сроками прохождения определенных этапов отбора, имеет смысл организовать напоминание им о такой необходимости через личные кабинеты специализированных сайтов, социальные сети (профильные группы, личные сообщения), электронную почту, смс-информирование, звонки.

Наиболее успешные по итогам отборочных процедур кандидаты в волонтеры образуют основной состав волонтеров, который выстраивается в том числе с учетом распределения волонтеров по функциям

и позициям. Волонтеры, которые были рекомендованы для участия в волонтерской программе, но не вошли в состав основного списка, формируют резерв, который может быть использован в случае непредвиденных ситуаций.

По итогам завершения отбора кандидатам в волонтеры направляется финальная коммуникация, в которой организатор добровольческой деятельности информирует их о результате прохождения отбора: включении в основной состав / резерв / отказе в участии в волонтерской программе. Такая коммуникация является важным и обязательным этапом отбора, она должна быть максимально корректной и содержать благодарность за желание помочь в организации и проведении мероприятия.

С волонтерами основного состава и резерва, подтвердившими свое участие в волонтерской программе, заключаются договоры/соглашения (см. приложение 2 «Проект договора с волонтером»), и добровольцы приглашаются на обучение. При этом волонтеры в возрасте 16 лет и старше самостоятельно подписывают такие договоры/соглашения, а за добровольцев младше 16 лет подписание осуществляют родители или законные представители. Иногда рассылка финальной коммуникации осуществляется после проведения обучения и учитывает его итоги.

В рамках выявленных компетенций функция и позиция волонтера может с его согласия меняться, исходя из интересов качественного проведения мероприятия, вплоть до окончания события.

Следует упомянуть, что при привлечении волонтеров к участию в локальном или краткосрочном мероприятии на вакансии, не требующие специальных навыков и компетенций, отбор может производиться на неконкурсной основе без специальных отборочных процедур по самым простым критериям: очередности подачи заявки, психологической совместимости

членов волонтерской команды, отсутствию негативного опыта взаимодействия с кандидатом в волонтеры и др. Отбор кандидатов на специальные вакансии таких мероприятий может содержать демонстрацию необходимых навыков либо предъявление подтверждающих документов.

Вместе с тем необходимо помнить, что качественный отбор кандидатов в волонтеры значительно снижает репутационные риски организатора волонтерской деятельности, и не пренебрегать отборочными процедурами.

### 3.2.3. Подготовка волонтеров. Обучение и стажировки

Программа подготовки волонтеров должна быть неотъемлемым этапом реализации успешной волонтерской программы мероприятия вне зависимости от его длительности. В идеале 100 % волонтеров должны пройти запланированную подготовку.

Подготовка событийных волонтеров может включать как обучающие мероприятия, так и предварительные стажировки на тестовых либо прочих событиях схожей направленности и масштабов. При этом обучение выступает основной формой подготовки, а стажировки – дополнительной.

#### 3.2.3.1. Основные задачи обучения волонтеров

Обучение дает возможность:

- сформировать у волонтеров понимание значимости и ценности события, в организации которого они принимают участие;
- выработать у добровольцев понимание системы управления событием и их места в этой системе;
- подготовить волонтеров к грамотному исполнению своих обязанностей;
- помочь волонтерам осознать важность своей роли

в реализации мероприятия и необходимость ответственного отношения к работе;

- проработать у волонтеров ключевые компетенции, которые необходимы для качественной работы;
- сформировать у добровольцев устойчивую мотивацию к участию в мероприятии/событии;
- создать у волонтеров чувство сопричастности к команде персонала и событию в целом.

При этом программа обучения выступает сервисом и частью мотивационной программы для волонтеров, потому как позволяет проявить уважение к труду волонтеров и обеспечить их всей необходимой информацией для качественного выполнения возложенных функций.

К разработке и реализации обучающей программы могут быть привлечены сторонние подрядчики при условии того, что они погружены в специфику мероприятия, разделяют его ценности и проводят обучение в тесном взаимодействии и под полным контролем оргкомитета и/или организатора волонтерской деятельности.

#### 3.2.3.2. Методологические основы программ обучения волонтеров

Важно помнить, что программа обучения должна быть разработана под конкретное мероприятие, учитывать его специфику и особенности, быть основанной на описании процессов организации и проведения события и конкретных должностных инструкциях для каждой волонтерской позиции. Оторванность образовательной программы от самого мероприятия превращает ее в развлекательную часть, снижает уровень заинтересованности волонтеров в посещении образовательных мероприятий, а также формирует несерьезное отношение к своим обязанностям и событию в целом. Поэтому важно, чтобы в процессе разработки образовательных модулей принимали участие члены оргкомитета, представители различных



функций, сотрудники, отвечающие за волонтерскую программу и взаимодействие с волонтерами.

На этапе обучения волонтеров необходимо сформировать у всех вовлеченных в мероприятие сторон понимание того, что волонтеры являются частью персонала события, и рассматривать их нужно именно в этом ключе, а не как отдельную команду, работающую в автономном режиме. В ходе обучения нужно выстроить эффективное взаимодействие между разными категориями персонала для того, чтобы в процессе управления волонтерами во время события не возникло недопонимания и конфликтов. Таким образом, программа обучения призвана не только дать волонтерам необходимую информацию по их направлению деятельности, но и наладить взаимодействие внутри коллектива функции, объекта и в целом большой команды организаторов события.

Не менее важно заложить в основу программы обучения модель компетенций, которыми должен обладать волонтер по итогам.

Образовательная программа подготовки волонтеров должна быть основана на принципах андрагогики (раздела теории обучения, раскрывающего специфические закономерности освоения знаний и умений взрослым субъектом учебной деятельности) и неформального обучения «через опыт», «через ресурсное общение», «через обучение делом». В ходе обучения целесообразно использовать как презентационные материалы с необходимой информацией, так и формы интерактивной работы самих участников по выработке тех или иных решений, выводов и алгоритмов работы. Соотношение информационной (презентационные материалы с фронтальной подачей) и практической (тренинговой) частей в обучающем мероприятии должно в среднем составлять 20 % на 80 %. Такой подход обеспечивает высокий уровень освоения материала и формирования необходимого опыта работы еще на стадии обучения.

Для повышения эффективности программы обучения рационально применять в ней методику смешанного обучения, включающего самостоятельную работу волонтера, онлайн- и очные форматы.

В рамках очных тренингов могут использоваться тренинговые упражнения, кейсы, симуляции, ролевые игры, проективные и фасилитационные методы и другие формы интерактивного обучения с максимальной вовлеченностью волонтеров в работу.

Онлайн-модули могут содержать справочные материалы, которые позволяют глубже разобраться в тех или иных особенностях и истории мероприятия, информацию по клиентским группам, объектам, участникам события, дополнительные данные для самостоятельной работы по различным компетенциям и т. д. Кроме того, онлайн-модули могут включать тестовые материалы, задания для проверки уровня понимания и усвоения тех или иных аспектов программы обучения, кейсы для отработки необходимых алгоритмов действий в сложных ситуациях. При этом дистанционные материалы могут выступать подготовкой к очным тренингам и/или носить оценочный и аналитический характер после проведения очных образовательных мероприятий.

Такая методика позволяет расширить диапазон материалов, которые необходимо изучить и в которых необходимо разбираться волонтерам, и вместе с тем дает возможность освободить время для практической части в рамках очных тренингов.

### 3.2.3.3. Структура программы обучения

В программу обучения волонтеров рекомендуется включить следующие тренинги:

- ориентационный (вводный, общий) тренинг;
- тренинг компетенций;
- функциональный тренинг;
- тренинг на объекте.

Кроме того, образовательная программа для волонтеров может содержать иные обучающие мероприятия, определенные организатором добровольческой деятельности и/или организатором мероприятия.

### **Ориентационный тренинг**

Основные задачи ориентационного тренинга:

- ввести волонтеров в специфику мероприятия/проекта;
- дать возможность им увидеть историю мероприятия/проекта;
- донести до волонтеров информацию об организаторах, системе управления мероприятием, об объектах мероприятия, целевых и клиентских группах, вовлеченных в мероприятие, о волонтерах и их функционале;
- вдохновить волонтеров на участие в мероприятии.

Ориентационный тренинг погружает волонтеров в систему проведения мероприятия и показывает ценность и значимость данного события для сообщества.

Рекомендуемая продолжительность — от 1,5 до 6 часов.

Данный тренинг может содержать в себе элементы тимбилдинга, которые формируют у волонтеров чувство сопричастности к событию и команде. На данном тренинге важно, чтобы волонтеры увидели руководителей проекта, команду, которая будет проводить мероприятие.

Также на данном тренинге необходимо уделить внимание знакомству между волонтерами, чтобы каждый из участников смог наметить для себя возможности для роста, для общения и найти точки контакта с разными людьми.

По итогам обучения волонтер должен (минимум):

- знать точное и полное название события;
- знать историю события, его появления, важные вехи, значимых людей;

- представлять механику организации мероприятия, систему управления событием и свою роль/позицию в ней;
- знать функции волонтеров и понимать систему управления волонтерами;
- иметь общее представление о клиентских группах, их специфике и сервисах, которые оказываются этим группам в рамках события;
- обладать общим представлением об объектах, задействованных в событии;
- знать общие черты мотивационной программы и сервисов для волонтеров, представлять сроки и график осуществления волонтерской деятельности на мероприятии;
- быть настроенным на продуктивную работу и воодушевленным от сопричастности к данному событию.

### **Тренинг компетенций**

Основные задачи компетентностного тренинга:

- проработать и развить основные компетенции волонтера у участников тренинга;
- сформировать у волонтеров специфические компетенции, необходимые для конкретного мероприятия;
- усилить мотивацию волонтеров к эффективной и качественной работе на мероприятии.

Тренинг компетенций является важной составляющей в формировании ответственности к предстоящей работе.

Данный этап обучения может состоять из цикла тренингов, в рамках которых каждая компетенция рассматривается отдельно. В таком случае данные тренинги должны быть выстроены в логической последовательности и связаны между собой с точки зрения накопления опыта.

Рекомендуемая продолжительность одного тренинга — не менее 3 часов, так как меньшая

продолжительность тренинга снижает качество полученного участниками опыта.

Примерный ход компетентностного тренинга, построенного на основе принципа «обучение через опыт»:

Введение в тему тренинга	до 10'
Установление дружеской и безопасной атмосферы для обучения, знакомство участников	до 20'
Практическая часть	до 90'
Концепции и модели, позволяющие проанализировать полученный опыт и систематизировать его	до 40'
Дебрифинг (анализ и применение на практике в работе на мероприятии)	до 30'
Завершение тренинга	до 10'

Итог обучения (минимум):

- проработаны ключевые/базовые компетенции волонтера;
- волонтеры получили дополнительные знания, умения и навыки, необходимые для работы на мероприятии (такие как: особенности взаимодействия с людьми с инвалидностью, экологическая грамотность, кросс-культурная коммуникация и т. д.);
- у волонтеров появился практический опыт проживания стандартных и общих возможных ситуаций;
- у волонтеров есть понимание, как применить полученный в рамках тренинга опыт в своей непосредственной работе на мероприятии;
- волонтеры замотивированы эффективно и качественно трудиться на мероприятии;
- волонтеры понимают возможности, перспективы своего развития в рамках данного мероприятия;
- у волонтеров есть понимание важности своей работы и ценности личного участия в событии.

### Функциональное обучение

Основные задачи функционального тренинга:

- познакомить волонтеров с системой работы функции в целом;
- познакомить волонтеров с системой работы функции на объекте (при наличии нескольких объектов целесообразно проводить функциональный тренинг для каждой функционально-объектовой команды волонтеров);
- познакомить волонтеров с персоналом функции, интегрировать волонтеров в команду функции;
- провести инструктаж и разбор функциональных обязанностей волонтеров;
- провести симуляцию процессов работы в рамках обучения;
- разобрать график работы волонтеров;
- проанализировать риски, которые могут появиться в процессе волонтерской деятельности, и сформировать алгоритмы действий в моменты возникновения инцидентов.

В случае функциональное обучение имеет смысл разбить на несколько образовательных сессий, которые выстроены в логическую систему и дают возможность сформировать профессиональные компетенции волонтера, необходимые для качественной работы на своей позиции.

Примерный ход функционального тренинга<sup>1</sup>:

Приветственное слово руководителя функции	до 5'
Выступление функционального/функционально-объектового менеджера волонтеров	до 15'
Представление команды функции (кто на каких позициях работает, какие у кого зоны ответственности и к кому обращаться по каким вопросам)	до 10'
Разбор функциональных обязанностей волонтеров и графика работы	до 60'

<sup>1</sup> Представлена структура функционального обучения для позиций волонтеров общего профиля, не требующих специальных профессиональных навыков.

Разбор возможных сложных ситуаций в рамках функциональных обязанностей волонтеров	до 60'
Тренинговые элементы, направленные на формирование командного взаимодействия внутри функции	до 40'

По итогам обучения волонтер должен (минимум):

- знать точное (правильное) название функции, в которой он работает, и свою позицию;
- понимать специфику работы со своей клиентской группой (клиентскими группами);
- знать, как зовут руководителя функции, представлять, как с ним связаться в случае необходимости;
- знать, как зовут функционального/функционально-объектового менеджера волонтеров и всех тимлидеров, а также иметь их контакты;
- понимать свой график работы в рамках события;
- представлять структуру и маршрут своей смены (распорядок дня, место прохождения процедур check-in/check-out, место для переодевания и кратковременного отдыха, место и время проведения брифинга и дебрифинга);
- четко и досконально знать и понимать свои функциональные обязанности;
- владеть алгоритмами реагирования в сложных ситуациях и иметь необходимые контакты;
- знать границы своих полномочий и зон ответственности.

Важно учесть, что содержание функционального обучения определяется должностными инструкциями волонтера и объемом выполняемой им работы. Содержание обучения должно формироваться непосредственно при участии руководителей и сотрудников функций для того, чтобы учесть все нюансы и специфику работы волонтера на данной позиции, выстроить кросс-функциональное взаимодействие,

а также исключить возможность дублирования функционала с сотрудниками оргкомитета/дирекции события.

Данное обучение должно проводиться функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров при участии профессиональных фасилитаторов/тренеров для обеспечения динамичности обучения и повышения его качества.

### Тренинг на объекте

Данное обучение проводится на рабочем месте волонтера, непосредственно на том объекте, который будет для него основным. Если волонтер работает на разных объектах во время события, обучение необходимо провести на каждом объекте.

Основные задачи объектового тренинга:

- познакомить волонтеров с объектом, с тем, какая программа на нем реализуется, какие клиентские группы будут посещать данный объект;
- провести инструктаж по технике безопасности;
- познакомить волонтеров с волонтерским штабом/центром на объекте, перечнем и графиком предоставления сервисов, мотивационными мероприятиями;
- провести волонтеров по маршрутам и дать возможность изучить объект.

Рекомендуемая продолжительность объектового тренинга — 1–3 часа.

Формат обучения может включать:

- презентацию;
- инструктаж;
- разбор сложных ситуаций;
- экскурсию по объекту (может быть организована в формате квеста);
- тренировку эвакуации.

Примерный ход объектового тренинга:

Приветственное слово руководителя объекта (секторально-менеджера)	до 5'
Выступление объектового менеджера волонтеров (представление объекта, его назначения, места в программе мероприятия, режима его работы)	до 15'
Представление команды объекта (кто на каких позициях работает, какие у кого зоны ответственности и к кому обращаться по каким вопросам)	до 10'
Презентация волонтерского центра/штаба объекта, перечня и графика предоставления сервисов, запланированных мотивационных мероприятий	до 10'
Проведение инструктажа по технике безопасности	до 20'
Treasure hunting (участникам раздаются листы с заданиями по изучению мест и маршрутов. Волонтеров делят на малые группы и дают им время на выполнение заданий. После этого проводится мониторинг правильности выполнения заданий и пояснения)	до 30'
Изучение рабочего места (волонтеры осваивают рабочее место, изучают маршруты до туалетов, эвакуационных выходов, штабов и т. д., данный момент проходит при непосредственном участии координатора от функции и может быть стартом для функционального обучения)	до 30'
Дебрифинг по итогам обучения	до 30'

По итогам обучения волонтер должен знать (минимум):

- как добраться до объекта (расписание и места остановок общественного транспорта и шаттлов);
- как проходит процедура прохода на объект;
- программу и график работы объекта;
- руководителей объекта, команду объекта и их обязанности;

- где находятся санитарные комнаты на объекте на всех этажах;
- где находится медицинский пункт;
- где находится служба безопасности;
- где находятся другие важные/востребованные элементы инфраструктуры объекта (центр аккредитации, медиацентр, билетный центр, торговые точки и др.);
- основные маршруты движения клиентских групп;
- где находятся кулеры и места свободного доступа к воде для разных клиентских групп;
- где находятся места для курения (если они предусмотрены внутри или вокруг объекта);
- руководителя волонтерской программы, объектового менеджера волонтеров, команду волонтерского центра/штаба объекта;
- где находится штаб волонтеров / волонтерский центр, график его работы и контакты;
- график выдачи экипировки и место ее получения;
- расписание питания волонтеров и место приема пищи;
- где находится собственное рабочее место;
- как проводится эвакуация, маршруты эвакуации;
- какие существуют запреты на объекте (куда нельзя ходить, где нельзя находиться и т. д.)
- контакты ключевых людей на объекте.

Данное обучение проводится объектовым менеджером волонтеров с участием руководителей объектов, команды объекта, функциональных/функционально-объектовых менеджеров, профессиональных тренеров/фасилитаторов.

Геймификация данного процесса позволяет усилить результативность образовательных мероприятий, но важно учитывать, что геймификация не должна быть самоцелью данного процесса, не должна преобладать над важностью содержания.

### **Иные обучающие мероприятия для волонтеров**

По необходимости и желанию организатора волонтерской деятельности и/или организатора мероприятия в программу обучения волонтеров могут быть включены дополнительные мероприятия: лидерские тренинги (тренинги для тимлидеров), курсы иностранных языков, учения, тренировки и др.

#### **3.2.3.4. Формирование групп волонтеров для обучения**

При формировании групп для обучения важно учитывать следующие моменты:

- разновозрастные группы дают возможность создать наибольший социальный ресурс для обучения, этот же аспект правомочен и для волонтеров, имеющих разный опыт волонтерской деятельности на событиях. Такой принцип формирования групп повышает результативность тренинга за счет обмена опытом и выстраивания коммуникаций между волонтерами;
- группы, формируемые на ориентационный тренинг и тренинги компетенций, не должны быть привязаны к функциональной позиции или объекту. Это позволяет знакомиться волонтерам разных функций и объектов и формировать командный дух волонтеров события в целом, не создавая изолированности групп по категориям волонтеров;
- оптимальная численность малой группы на ориентационный и компетентностный тренинг составляет 20–25 человек. Увеличение наполняемости группы приводит к снижению уровня вовлеченности волонтеров в обучение, даже если тренинговый формат создает возможность каждому участвовать в тех или иных активностях. В этом случае затрудняется возможность индивидуального контакта с каждым участником тренинга и предоставления ему обратной связи. При этом параллельно

обучающиеся малые группы могут объединяться в большие в ходе тренинга;

- на функциональные тренинги волонтеры формируются в группы по принадлежности к одной функции и объекту (в случае задействованности в мероприятии нескольких объектов), с последующим подразделением на малые группы по позициям;
- тренинг на объекте может начинаться с участием всех волонтеров, работающих на объекте (с учетом вместимости помещения), или их части, а далее для обеспечения эффективности обучения и анализа проделанной работы необходимо разделять волонтеров на группы не более 15 человек.

#### **3.2.3.5. Дорожная карта программы обучения**

Составление графика обучения должно быть обусловлено следующими факторами:

- сроками распределения волонтеров на позиции, а также сроками подтверждения готовности работать на этих позициях во время события;
- количеством волонтеров, которых необходимо обучить;
- длительностью самого события/мероприятия;
- сложностью и объемом выполняемых волонтерами работ с точки зрения необходимости формирования дополнительных компетенций для успешного выполнения обязанностей;
- количеством образовательных мероприятий, которые предусмотрены программой подготовки волонтеров;
- стартом первой смены волонтера на своей позиции.

С учетом анализа этих факторов формируется дорожная карта образовательной программы, которая может выглядеть следующим образом:

## Дорожная карта программы обучения



Ключевые моменты в формировании дорожной карты образовательной программы:

1. Ориентационный тренинг должен начинаться после завершения отбора. В идеале на момент приглашения на ориентационный тренинг волонтеры должны получить финальную коммуникацию и обладать информацией, включены они в основной состав или резерв, а также информацией о своей функции и позиции (для основного состава), так как понимание своей роли и места в мероприятии значительно повышает осознанность проработки материала и эффективность обучения. При этом волонтеров резерва, подтвердивших свое желание продолжать участие в волонтерской программе, также приглашают принять участие в обучении, что позволяет при внезапном отказе волонтера из основного состава заменить его другим обученным волонтером.

Ориентационный тренинг желательно начать не позднее чем через 2–3 недели после завершения рекрутинга и распределения волонтеров на позиции. Оттягивание старта обучения формирует «период невовлеченности» волонтеров и может снижать их мотивационное состояние к участию в событии.

Если программа обучения предусматривает онлайн-модули, то старт онлайн-обучения можно

начать до распределения на позиции и тем самым заполнить «период невовлеченности», сделав его частью образовательного процесса. Онлайн-модули могут сопровождать весь период обучения.

В случае невозможности начать обучение в указанные сроки имеет смысл предусмотреть в этот период другие активности для волонтеров мероприятия.

2. Тренинг компетенций может быть выстроен как цикл тренингов, между которыми нет большого временного разрыва для одного волонтера. Оптимальный период между тренингами, которые необходимо пройти волонтеру, должен составлять не более 1 недели. В промежутке важно, чтобы у волонтера были материалы, с которыми он может работать, закреплять полученный на тренинге опыт и готовиться к следующему тренингу.

Тренинг компетенций может проходить в течение 1–1,5 месяцев, если количество волонтеров, привлекаемых к событию, превышает 1000 человек. В остальных случаях желательно провести его в течение 2–3 недель, сократив для волонтера временной промежуток между его составляющими.

3. Функциональное обучение должно проходить не позднее чем за 1 неделю до выхода волонтера на работу, при условии что оно составляет не более 6 часов общего времени. В случаях когда функциональное обучение волонтера превышает 6 часов, важно составить из тренинга цикл, при этом можно делать небольшие перерывы между модулями (2–3 дня) или проводить модули в течение нескольких дней подряд. В любом случае последний модуль функционального тренинга должен пройти для волонтера не позднее чем за 1 неделю до его первой смены.
4. Тренинг на объекте должен пройти не позднее чем за 3 дня до первой смены волонтера и дать ему

возможность детально познакомиться с местом работы.

Составляя дорожную карту обучения волонтеров важно учитывать количество дней самого события, его масштаб и количество привлекаемых волонтеров:

- Если событие длится менее 1 недели и не требует большого количества волонтеров (менее 500 человек), то программу обучения необходимо начинать не ранее чем за 2 месяца до самого мероприятия. Это позволит удерживать волонтеров в состоянии предвкушения работы и сделать максимально результативным само обучение, не создавая долгого «периода невовлеченности».
- Если событие крупномасштабное, то дорожная карта составляется исходя из количества образовательных мероприятий, которые необходимо провести, и времени на каждый этап. В любом случае начинать программу обучения ранее чем за полгода до события может быть нецелесообразно, так как это требует дополнительных мер вовлечения волонтеров в подготовку мероприятия и удержания у них мотивации к участию.

При составлении графика программы обучения важно сделать его вариативным и предельно удобным, чтобы обеспечить возможность участия в тренингах максимальному количеству волонтеров. Для оптимизации графика обучения на стадии рекрутинга или подтверждения позиции можно запросить у волонтеров информацию о предпочитаемом времени обучения. Нецелесообразно планировать все тренинги в дневное время в рабочие дни, так как это создаст проблемы с участием в них для работающих волонтеров.

Если в мероприятии предусмотрено участие иногородних волонтеров, то необходимо предусмотреть отдельный график обучения для этой категории, но при этом такой график не должен приводить к сокра-

щению объема самой программы обучения. Иногородние волонтеры должны прибыть на место проведения события не позднее чем за 1 неделю до первой смены и быть готовыми пройти обучение. Часть обучения для иногородних волонтеров можно провести и в онлайн-формате, но использование разных подходов к иногородним и местным волонтерам может снизить у последних мотивацию к участию в очных тренингах.

До начала обучения необходимо провести набор и обучение тренеров образовательной программы, разработать и изготовить/закупить все методические материалы, включая полиграфию (рабочие тетради, бланки, карточки и др.), видеоконтент, аудиофайлы, презентации, расходные материалы, найти и арендовать/договориться о безвозмездном использовании помещений/помещения требуемой вместимости, купить/привлечь необходимое оборудование.

Программа обучения может включать оценку эффективности ее реализации и результативности в процессе работы волонтеров на событии. Комплексный анализ результатов выполнения волонтерами тестовых заданий, учений и тренировок, а также полученной во время и после мероприятия обратной связи от волонтеров, объектовых и функциональных менеджеров волонтеров, функциональных и объектовых команд, клиентских групп, других вовлеченных сторон, количества замечаний и инцидентов, связанных с волонтерами, процента невыходов на смены поможет составить объективную оценку действенности образовательной программы, ее точности с точки зрения контента, результативности с точки зрения высокого качества работы волонтеров и выстроенного командного взаимодействия внутри функции, объекта и команды оргкомитета в целом. Данные такого анализа можно использовать для корректировки и оптимизации последующих обучающих программ для волонтеров.



### 3.2.3.6. Особенности образовательной программы на крупномасштабных событиях

Крупномасштабные международные события накладывают несколько особенностей на программу обучения:

- тренинги в рамках программы обучения должны проходить на двух языках: английском и русском, — в случае если мероприятие проходит на территории России;
- все материалы, которые получают волонтеры, должны быть на двух языках и более, если это оговорено регламентами события;
- для эффективной реализации образовательной программы возможна подготовка пула тренеров, которые составляют программу обучения и ведут ее в полном объеме. Это дает возможность повысить уровень проводимых мероприятий за счет того, что сама команда тренеров глубоко погружена в специфику события и делает обучение максимально прикладным;
- программа обучения должна учитывать регламенты и ключевые документы, определяющие ход события, имеющийся опыт организации обучения волонтеров и опыт проведения событий прошлых лет с точки зрения инцидентов, возможных рисков и сложностей во время события.

### 3.2.3.7. Стажировки волонтеров

В качестве эффективного метода подготовки лидеров волонтерских программ зарекомендовали себя стажировки на крупномасштабных мероприятиях, позволяющие приобрести и отточить необходимые практические навыки и умения в «полевых» условиях. Погружение в процесс и атмосферу мероприятия, столкновение с реальностью во время стажировки

помогает лидеру спрогнозировать и предотвратить возможные ошибки и инциденты на предстоящем событии.

Наиболее действенным типом стажировок является участие в тестовых мероприятиях, проводимых на том же объекте в преддверии масштабного события.

### 3.2.4. Управление волонтерами и организация их деятельности

Управление волонтерами – сквозной процесс, осуществляемый организатором волонтерской деятельности совместно с организатором мероприятия на протяжении всех этапов реализации волонтерской программы. Качественный менеджмент позволяет предусмотреть и предупредить/минимизировать большинство возникающих рисков, связанных с деятельностью волонтеров на мероприятии.

Управление волонтерами и организация их деятельности включает следующие основные блоки:

- 1) планирование общей численности волонтеров, численности волонтеров по функциям, разработка профилей волонтеров;
- 2) планирование волонтерской программы, определение содержания, механики и сроков реализации основных этапов;
- 3) планирование материально-технического обеспечения программы, включая необходимые сервисы (бесплатное питание, питьевой режим, проживание, проезд, экипировка, страхование, мобильная связь, сувенирная продукция, благодарности и др.), помещения, транспорт, оргтехнику, оборудование, инвентарь, расходные материалы;
- 4) ресурсное обеспечение волонтерской программы, привлечение партнеров;
- 5) заключение необходимых договоров на выполнение работ, поставку товаров и оказание услуг;

- 6) организация коммуникационной кампании и набора кандидатов в волонтеры;
- 7) организация отбора кандидатов в волонтеры;
- 8) заключение договоров с волонтерами;
- 9) организация обучения и стажировок волонтеров;
- 10) утверждение финального списка волонтеров, расстановка волонтеров по позициям;
- 11) рассылка волонтерам предложений по позициям, сбор обратной связи, осуществление замен;
- 12) составление графика работы волонтеров, ознакомление волонтеров с ним;
- 13) составление графиков получения аккредитации, выдачи экипировки, ознакомление волонтеров с ними;
- 14) организация процессов предоставления волонтерам сервисов;
- 15) контроль выхода волонтеров на смены;
- 16) информирование волонтеров об актуальном расписании рабочих смен и графике питания при изменениях;
- 17) мониторинг работы волонтеров, контроль качественного выполнения функциональных обязанностей;
- 18) предотвращение инцидентов, реагирование на нештатные ситуации и инциденты;
- 19) управление резервом волонтеров, осуществление замен в случае необходимости;
- 20) реализация мотивационных мероприятий;
- 21) перманентная коммуникация с волонтерами по вопросам набора, отбора, подготовки, заключения соглашений, распределения на позиции, графика работы и его корректировок, выхода на смены и иным темам;
- 22) оценка деятельности волонтеров, реализация программы признания.

При этом блоки 1–5 относятся к этапу планирования и подготовки волонтерской программы,

блоки 5–9, 20–21 – к этапу привлечения и подготовки волонтеров, а блоки 9–22 – к непосредственному управлению волонтерами на событии.

Часть блоков из перечисленного списка лежит в зоне ответственности организатора волонтерской деятельности, часть – в зоне ответственности организатора мероприятия (см. параграф 1.4 «Права и обязанности основных субъектов событийного добровольчества», параграф 5.1 «Формы и алгоритмы реализации волонтерской программы мероприятия (события)»), при этом чем более тесно и конструктивно будет выстроено их взаимодействие, тем выше шансы на успех волонтерской программы события.

Для эффективной организации деятельности волонтеров на событии и продуктивного управления ей организатор волонтерской деятельности самостоятельно или совместно с организатором мероприятия должен выстроить механизм управления волонтерами и сформировать управленческую структуру, которая этот механизм реализует.

Основными субъектами данной управленческой структуры выступают тимлидеры как ее первичное звено, функциональные/функционально-объектовые менеджеры волонтеров, руководители функций, объектовые менеджеры волонтеров, сотрудники волонтерских центров/штабов на объекте, волонтеры функции «Управление волонтерами», руководители волонтерской программы, руководители мероприятия.

В основные **задачи и полномочия руководителей мероприятия** применительно к управлению волонтерами на событии входит:

- утверждение регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров на мероприятии;
- принятие по согласованию с руководителем волонтерской программы экстренных решений

о сокращении/увеличении численности волонтеров, пересмотре их функций, об увеличении/сокращении сроков их волонтерской деятельности на мероприятии, расширении зон обслуживания и постановке дополнительных задач;

- изменение операционных планов, касающихся волонтеров как вовлеченной стороны;
- участие в мотивационных, обучающих и итоговых мероприятиях для волонтеров;
- внесистемный контроль качества работы волонтеров, вынесение решений по инцидентам, связанным с волонтерами.

**Руководитель волонтерской программы** в отношении управления волонтерами на события выполняет следующие **задачи и полномочия**:

- осуществление стратегического руководства управлением волонтерами;
- представление интересов волонтерской программы и волонтеров на различных совещаниях, заседаниях, комиссиях, брифингах, дебрифингах и иных рабочих, представительских или оперативных мероприятиях;
- принятие по согласованию с руководителями мероприятия экстренных решений о сокращении/увеличении численности волонтеров, пересмотре их функций, об увеличении/сокращении сроков их волонтерской деятельности на мероприятии, расширении зон обслуживания и постановке дополнительных задач;
- разработку общих регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров;
- взаимодействие с руководителями функций по вопросам работы волонтеров;
- руководство объектовыми менеджерами волонтеров, оперативное информирование их об изменениях операционных планов, касающихся работы

волонтеров, и других параметров волонтерской программы;

- участие в мотивационных, обучающих и итоговых мероприятиях для волонтеров;
- урегулирование инцидентов, связанных с волонтерами;
- мониторинг, анализ и общий контроль качества деятельности волонтеров и менеджеров волонтерской программы.

**Руководители функций** в рамках сферы управления волонтерами осуществляют перечисленные **задачи и полномочия**:

- утверждение функциональных регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров;
- руководство функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров или взаимодействие с ними (в зависимости от принятой на мероприятии модели);
- принятие решений о перераспределении волонтеров внутри функции;
- инициацию процессов по сокращению/увеличению численности волонтеров, изменению сроков их волонтерской деятельности;
- участие в мотивационных и итоговых мероприятиях для волонтеров, а также в их функциональном обучении;
- внесистемный контроль качества работы волонтеров, мониторинг и эскалирование инцидентов, связанных с волонтерами.

**Объектовый менеджер волонтеров** реализует на событии следующие **задачи и полномочия**:

- организацию работы волонтерского центра/штаба на объекте, руководство его работой;
- взаимодействие с функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров или управление ими (в зависимости от принятой на мероприятии модели);

- организацию и проведение объектового обучения волонтеров;
- организацию и проведение обучения функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров;
- представление интересов волонтеров на оперативных мероприятиях на объекте;
- организацию и контроль предоставления волонтерам необходимых сервисов;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- участие в разработке общих регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров, и контроль исполнения их волонтерами;
- системный контроль качества работы волонтеров, мониторинг, профилактику и реагирование на инциденты, связанные с волонтерами;
- организацию процесса регистрации выхода на смену (check-in), контроль выходов волонтеров на смену, управление резервом волонтеров на объекте, осуществление замен;
- организацию мотивационных и итоговых мероприятий для волонтеров.

**Функциональный/функционально-объектовый менеджер волонтеров** наделен указанными задачами и полномочиями:

- формирование финального списка волонтеров по своему функциональному направлению, расстановка волонтеров по позициям;
- проведение функционального обучения волонтеров;
- составление и оптимизация графика смен волонтеров;
- оборудование мест кратковременного отдыха для волонтеров своей функции;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- назначение тимлидеров, управление командой тимлидеров;

- самостоятельная или через тимлидеров постановка задач волонтерам, проведение брифингов/дебрифингов с волонтерами и/или тимлидерами;
- коммуникация с волонтерами по вопросам выполнения функциональных обязанностей;
- информирование волонтеров об актуальном расписании рабочих смен и графике питания при изменениях;
- разработка функциональных регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров, и контроль исполнения их волонтерами;
- инициация перераспределения волонтеров внутри функции;
- текущий контроль присутствия волонтеров на смене и качества выполнения волонтерами функциональных обязанностей, мониторинг, профилактика и реагирование на инциденты, связанные с волонтерами;
- взаимодействие с объектовым менеджером волонтеров или исполнение его указаний (в зависимости от принятой на мероприятии модели);
- организация и проведение мотивационных и итоговых мероприятий для волонтеров своей функции.

**Сотрудники волонтерского центра/штаба объекта и волонтеры функции «Управление волонтерами»** выполняют такие задачи и полномочия:

- выдачу экипировки;
- регулирование возникающих в процессе получения сервисов очередей;
- проведение процедур check-in и check-out;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- коммуникацию с волонтерами по актуальным для них вопросам;
- сбор обратной связи по вопросам волонтерской деятельности;
- мониторинг и текущий контроль качества

деятельности волонтеров, отслеживание потенциальных инцидентов;

- проведение мотивационных и итоговых мероприятий, создание дружелюбной и вдохновляющей атмосферы в команде волонтеров.

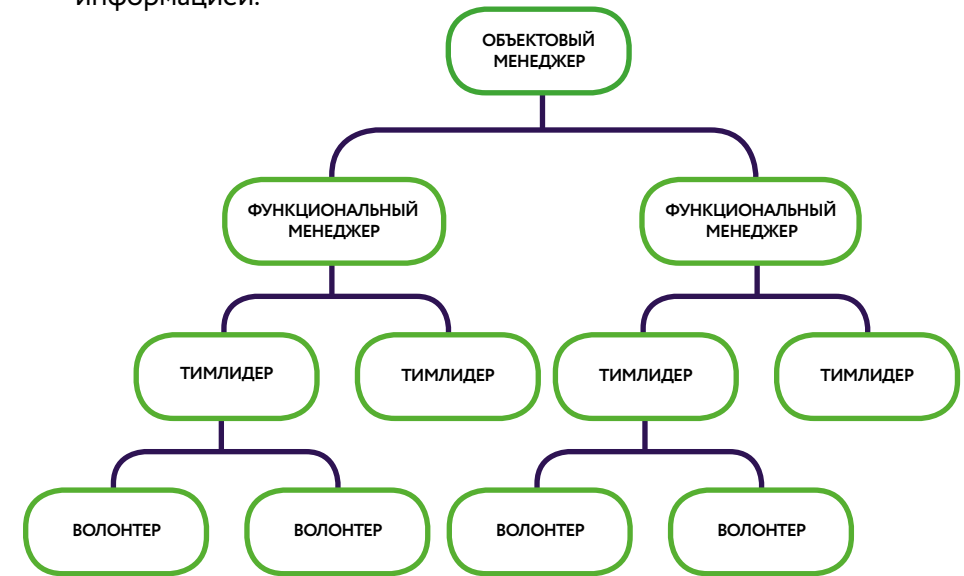
**Тимлидеры** в рамках управления волонтерами осуществляют следующие **действия**:

- мониторинг готовности волонтеров к выходу на смену, поиск замен;
- организация и контроль работы волонтеров в течение смены;
- трансляция указаний функционального/функционально-объектового менеджера, контроль их исполнения;
- сбор обратной связи от волонтеров, представление интересов добровольцев перед функциональным/функционально-объектовым, объектовым менеджером волонтеров;
- контроль своевременности предоставления волонтеру перерывов на питание и краткосрочный отдых;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- создание и поддержание позитивного настроения волонтеров, дружественной атмосферы в команде, мотивация волонтеров.

В событийном волонтерстве наиболее распространены две модели управления волонтерами: централизованная и функциональная.

Централизованная модель подразумевает, что управление волонтерами осуществляется полностью представителями организатора волонтерской деятельности, при этом информация о необходимых задачах/изменениях/претензиях поступает от организатора мероприятия руководителю волонтерской программы/объектовому менеджеру волонтеров, после чего тот с помощью самостоятельно сформированной управленческой структуры организует

деятельность волонтеров в соответствии с полученной информацией.



В этом случае функциональные/функционально-объектовые менеджеры волонтеров назначаются из числа сотрудников организатора волонтерской деятельности либо привлекаются им на возмездной/безвозмездной основе из числа сторонних квалифицированных специалистов и подчиняются объектовому менеджеру волонтеров.

При незначительном масштабе мероприятия и отсутствии значимой дифференциации функций волонтеров функциональные менеджеры волонтеров могут отсутствовать в структуре управления волонтерами.

К достоинствам такой модели можно отнести то, что управление волонтерами в этом случае осуществляют обладающие необходимым опытом и квалификацией в сфере организации волонтерской деятельности специалисты, которые взаимодействуют с волонтерами на всем протяжении реализации волонтерской программы. Централизованная модель, как правило, очень

удобна для организатора мероприятия, так как не требует обучения его сотрудников работе с волонтерами и подразумевает принцип «одного окна». Кроме того, она действительно эффективна для небольших мероприятий.

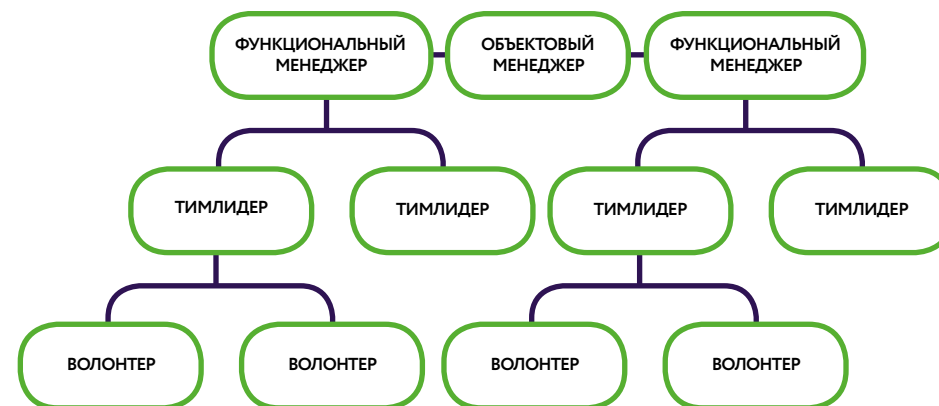
Среди недостатков централизованной модели управления волонтерами – неинтегрированность волонтеров в команду организаторов мероприятия и, как следствие, отсутствие у организаторов необходимости погружения в специфику работы с волонтерами, восприятие ими волонтеров внешним «подрядчиком», что может провоцировать некорректное планирование потребности в волонтерах, потребительское отношение, завышенные ожидания, необоснованные претензии, попытки переложить ответственность за возможные неудачи.

Помимо этого, функциональные менеджеры, привлеченные организатором добровольческой деятельности, могут не обладать необходимым уровнем компетенций в области той функции, которую представляют, что может привести к снижению качества работы волонтеров из-за некорректно транслированных задач.

В масштабных мероприятиях централизованная модель приобретает еще один значимый дефект: объективный менеджер волонтеров становится дополнительным звеном в цепочке принятия и передачи решений от руководителя функции к волонтеру. Кроме того, в подобной ситуации волонтеру приходится одновременно подчиняться в служебных вопросах как представителю функции, с которым он взаимодействует на своем рабочем месте и который ожидает от него помощи, так и объективному менеджеру волонтеров, что может привести к потере эффективности волонтерской деятельности на мероприятии.

Таким образом, на масштабных мероприятиях предпочтительной является функциональная модель управления волонтерами, которая предусматривает,

что у каждого функционального направления, где требуется помощь волонтеров, из числа представителей организатора мероприятия / оргкомитета назначается свой координатор волонтеров – функциональный или функционально-объектовый менеджер, который самостоятельно или при помощи тимлидеров осуществляет оперативное управление волонтерами. В этом случае функциональные/функционально-объектовые менеджеры волонтеров равноправно взаимодействуют с объективным менеджером волонтеров в вопросах, связанных с управлением волонтерами.



Для повышения эффективности функциональной модели объективному менеджеру волонтеров необходимо проводить обучение функциональных/функционально-объективных менеджеров специфике взаимодействия с волонтерами, необходимым умениям и навыкам в области волонтерского менеджмента и его автоматизации, а также осуществлять поддержку и сопровождение менеджеров в период работы волонтеров на мероприятии.

Реализация процесса управления волонтерами на мероприятии должна учитывать следующие факторы:

1. Формирование окончательного списка волонтеров для масштабных мероприятий (свыше

500 волонтеров) в оптимальном случае должно завершиться до начала общего обучения, в иных ситуациях – закончиться не менее чем за 1–3 месяца до функционального тренинга с учетом необходимого запаса времени на рассылку предложений позиции, сбора согласий/отказов, их обработки и осуществления необходимых замен. Для небольших мероприятий (до 500 добровольцев) этот срок может быть сокращен до 3–30 дней в зависимости от численности волонтеров и длительности периода их работы.

2. При наличии в основном составе волонтеров, которые без предупреждения перестают выходить на связь в течение 3–7 дней, рационально попробовать связаться с такими волонтерами в разное время суток различными способами 3–5 раз (по телефону, электронной почте, через социальные сети и др.), и при неудовлетворительном результате этих попыток заменить их волонтерами резерва.
3. При планировании графика смен волонтеров необходимо исходить из наличия и объема реально существующих задач, а не из туманных перспектив возможного их появления. Присутствие на смене волонтера, которому нечем заняться, является сильнейшим демотивирующим фактором как для него самого, так и для других волонтеров, которые переносят такую ситуацию на себя и делают выводы об отсутствии значимости своей работы и необязательности нахождения на ней. В случае вывода на смены волонтеров, у которых в ближайшие дни не появится занятости, целесообразно пересмотреть и оптимизировать их график, либо использовать образовавшееся время для дополнительного обучения.
4. Удобным способом взаимодействия с выделенной группой волонтеров (командой одного тимлидера, волонтерами одной позиции, функциональной

командой волонтеров, волонтерами одного объекта) являются группы / общие диалоги в социальных сетях / мессенджерах. с помощью такого инструмента можно одновременно передать важную информацию для большого числа пользователей. Следующим шагом в этом направлении являются специально разработанные мобильные приложения, которые позволяют не только транслировать информацию, но и дают возможность напоминать волонтеру о смене, а также осуществлять с их помощью процедуру check-in. Однако следует помнить, что этот способ коммуникации не универсален, так как он не рассчитан на волонтеров, не пользующихся смартфонами.

5. Предоставление обратной связи и выражение благодарности волонтерам – обязательный компонент управления волонтерами, позволяющий заложить основу будущей мотивации к осуществлению волонтерской деятельности (подробнее см. параграф 4.1 «Основные способы мотивации событийных волонтеров»).

### 3.2.5. Оценка деятельности волонтеров

Эффективная добровольческая деятельность является результатом применения системы передовых практик, ее анализа и постоянного совершенствования. В этой связи незаменимыми инструментами являются мониторинг и оценка волонтерской деятельности.

Для всестороннего и систематического анализа и оценки деятельности волонтеров необходимо:

- 1) предусматривать политики, правила и процедуры, регулирующие аспекты волонтерской деятельности, ознакомить волонтеров с их содержанием;
- 2) систематически осуществлять мониторинг деятельности волонтеров и ее качества на всех этапах подготовки и проведения мероприятия;

- 3) собирать обратную связь о деятельности волонтеров от представителей организатора мероприятия и других клиентских групп;
- 4) регистрировать и анализировать возникающие инциденты, связанные с волонтерами;
- 5) осуществлять мониторинг средств массовой информации;
- 6) выполнять регулярный анализ деятельности волонтеров в соответствии с принятыми в волонтерской программе системами оценки и управления качеством;
- 7) предоставлять волонтерам возможность высказать свое мнение относительно организации системы добровольческой деятельности на мероприятии, дать предложения по ее оптимизации.

Управление качеством и постоянное совершенствование гарантируют контроль над тем, насколько хорошо и эффективно организовано участие волонтеров в мероприятии, а также позволяют выявлять и внедрять способы улучшения результатов волонтерской программы как для добровольцев, так и для организаторов.

Основой управления качеством волонтерской деятельности на мероприятии могут стать мониторинг и оценка следующих основных аспектов:

- насколько перечень и уровень компетенций волонтеров удовлетворяют требованиям мероприятия;
- насколько численность и распределение по функциям волонтеров соответствуют реальным потребностям;
- насколько эффективно подготовлены волонтеры к мероприятию, хватает ли им знаний, умений, навыков, опыта, алгоритмов реагирования для нормального выполнения своих обязанностей;
- насколько качественно организованы пространства и сервисы для волонтеров, какое влияние это оказывает на выполнение волонтерами своих обязанностей;

- насколько мотивированы волонтеры к волонтерской деятельности на мероприятии;
- насколько комфортно и результативно волонтеры и организаторы взаимодействуют в выстроенной системе управления волонтерской деятельностью;
- насколько эффективно используется волонтерское время;
- насколько удовлетворены волонтеры своим участием в волонтерской программе.

Систему оценки можно выстроить в два этапа:

1. В период осуществления добровольцами волонтерской деятельности на мероприятии через:
  - количество замечаний и позитивных отзывов о работе волонтеров от руководителей и сотрудников функций;
  - количество конфликтных ситуаций внутри функций между волонтерами и штатными сотрудниками;
  - уровень дружеской атмосферы и наличие неформального общения между сотрудниками и волонтерами функции;
  - количество позитивных/негативных публикаций в средствах массовой информации;
  - количество замечаний и позитивных отзывов о работе волонтеров от клиентских групп;
  - проявление волонтерами инициативности в решении нештатных ситуаций, оперативность решения волонтерами сложных ситуаций в рамках своих должностных полномочий;
  - качество выполненной работы (наличие ошибок, действие по регламентам, достижение необходимых результатов и успешность деятельности);
  - анализ инцидентов на объектах и вовлеченность в них волонтеров с точки зрения причин возникновения;
  - количество невыходов на смены по неуважительной причине;



- количество конфликтных ситуаций между волонтерами;
- наличие дружелюбной атмосферы в команде волонтеров;
- самоанализ волонтеров на дебрифинге в конце смены.

## 2. После события через:

- финальный комплексный дебрифинг волонтеров;
- обратную связь от руководителей функций по итогам работы волонтеров;
- анализ статистических данных по инцидентам;
- мониторинг публикаций в СМИ;
- обратную связь от клиентских групп по итогам события.

Основными методами получения информации для анализа можно избрать наблюдение, опрос, анкетирование, сбор статистических данных, информационный поиск, запрос информации и отчетности, собеседование/дебрифинг.

При этом важно понимать, что не существует универсальной, стандартной методики оценки волонтерской деятельности, поэтому целесообразно разработать свою систему мониторинга и контроля работы волонтеров.

### 3.3. Наследие волонтерской программы

Общественно значимые мероприятия, особенно масштабные события, в реализацию которых вовлечена вся страна, как правило, влекут за собой положительные социально-экономические перемены: приводят к популяризации позитивных ценностей, появлению современной и качественной инфраструктуры, изменению имиджа территорий, развитию регионов. Такие материальные и нематериальные изменения выступают наследием мероприятий

и как правило, формируются еще на старте подготовительного этапа.

Волонтерские программы событий нацелены на создание своей части наследия общественно значимых мероприятий, которая может включать в себя:

- расширение инфраструктуры поддержки добровольческих инициатив, в том числе создание новых волонтерских организаций, формирование дополнительных механизмов поддержки существующих волонтерских организаций, развитие их материально-технической базы, создание и апробацию альтернативных инструментов взаимодействия с волонтерами и др.;
- продвижение добровольческих ценностей и укрепление имиджа волонтерского движения, в том числе повышение престижа волонтерской деятельности, формирование в общественном сознании положительного образа добровольца и понимания важности его вклада в социально-экономическое развитие территорий, расширение добровольческой аудитории за счет вовлечения различных полвозрастных и социальных групп, увеличение численности волонтеров;
- развитие человеческого капитала, в том числе наращивание волонтерами существующих знаний, умений, навыков и получение ими новых актуальных компетенций, личностный и профессиональный рост добровольцев в ходе осуществления волонтерской деятельности, выявление кадрового резерва и лидеров из числа активной молодежи, выстраивание дальнейших образовательных и карьерных траекторий волонтеров;
- другие запланированные значимые изменения.

## 4. МОТИВАЦИЯ ВОЛОНТЕРОВ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ИМ СЕРВИСЫ



### 4.1. Основные формы мотивации событийного волонтера

Событийное волонтерство является одним из наименее сложных с точки зрения мотивации волонтеров направлений добровольческой деятельности, что определяется прежде всего следующими его особенностями:

- волонтерская деятельность событийных добровольцев на мероприятии носит проектный, а не текущий характер, имеет четко обозначенные временные рамки и достижимый в течение обозримого времени результат;
- добровольческая деятельность событийных волонтеров, как правило, протекает на приподнятом эмоциональном фоне, так как большинство событий, к организации которых привлекают волонтеров, имеют праздничный или торжественный характер;
- волонтерская деятельность событийных добровольцев часто притягивает внимание средств массовой информации и органов власти или местного самоуправления и используется ими для компенсации дефицита позитивных новостей;
- волонтерская деятельность на мероприятии может предоставлять добровольцу дополнительные возможности и преференции по отношению к обычному жителю города.

Однако это отнюдь не значит, что от организатора мероприятия и организатора добровольческой деятельности не требуется дополнительных усилий по мотивации событийных волонтеров.

В событийное волонтерство людей приводят две основные группы мотивов.

**Альтруистические (идеалистические) мотивы.** В эту группу могут быть включены мотивы общественного

и религиозного долга, социальной ответственности, желание делать добро и помогать отдельным людям, группам людей, организациям и общественным институтам, патриотические мотивы. В их основе лежит стремление человека осуществлять деятельность в интересах, не замкнутых на увлекательном, безопасном, безбедном и комфортном существовании его личности. Такие мотивы, с одной стороны, выступая частью внутреннего мира человека, являются очень устойчивыми, с другой, – легко разбиваются о действительность, недостаточно внимательное и уважительное отношение к их носителям.

**Прагматические мотивы.** Прагматические мотивы более разнообразны. Это мотивы личностного роста, приобретения новых знаний, компетенций и опыта, реализация потребности в общении и расширении социальных контактов, желание завести полезные знакомства и получить рекомендации для дальнейшего трудоустройства, способ улучшения резюме и построения карьерной траектории, стремление к общественному признанию, самореализации, самоутверждению и позитивной самоидентификации, поиск друзей, единомышленников и потребность быть частью общности людей, организация своего свободного времени, желание получить через участие в мероприятии доступ к людям/зрелищам/материальным артефактам и сувенирам, компенсаторные мотивы. Такие мотивы, как правило, менее устойчивые, но и менее хрупкие, чем идеалистические.

Понимание ведущих мотивов разных сегментов целевой аудитории помогает не только привлечь в волонтерскую программу потенциальных добровольцев, но и обеспечить с помощью сфокусированных мотивационных мероприятий и действий удержание волонтеров на протяжении всей ее реализации.

Основная цель мотивации волонтеров – это привлечение, удержание волонтеров и побуждение их к эффективной и ответственной деятельности до и во время мероприятия.

Система мотивационных мероприятий призвана обеспечить:

- привлекательность волонтерской программы и спрос на волонтерские вакансии мероприятия;
- своевременное и качественное участие волонтеров во всех этапах, процессах и мероприятиях волонтерской программы;
- формирование и укрепление желаемого поведения волонтера до, во время и после проведения мероприятия;
- снижение и предотвращение отказов от участия в волонтерской программе в период подготовки и проведения мероприятия;
- увеличение количества смен, отработанных одним волонтером, для сокращения общей численности волонтеров;
- минимизацию издержек, связанных с необходимостью оперативной замены и переучивания волонтеров.

Мотивационная программа опирается на разработанную организаторами систему материальных и нематериальных стимулов и может включать в себя разнообразные мероприятия и их сложные комплексы.

В событийном волонтерстве используют следующие виды нематериального поощрения:

- бесплатное обучение;
- бесплатное участие лидеров волонтерских программ в стажировках, проводимых в рамках подготовки к мероприятию, в том числе в других городах и странах;
- включение волонтеров мероприятия в состав официальных делегаций на межрегиональных, всероссийских и международных добровольческих мероприятиях;

- предоставление возможности бесплатного участия в тренингах, мастер-классах, проводимых организатором волонтерской деятельности, организатором мероприятия или их партнерами;
- предоставление возможности бесплатного участия в культурно-массовых, досуговых, командообразующих и других мероприятиях, проводимых организатором волонтерской деятельности, организатором мероприятия или их партнерами;
- предоставление возможности бесплатного пользования услугами социокультурных, спортивных и иных учреждений – партнеров организатора волонтерской деятельности и/или организатора мероприятия;
- предоставление возможности бесплатного участия во встречах с известными, популярными, высокопоставленными персонами, вовлеченными в реализацию мероприятия;
- организация прохождения волонтерами учебной и производственной практики на мероприятии;
- вручение сертификатов, подтверждающих участие в мероприятии;
- вручение добросовестным волонтерам благодарственных писем по итогам мероприятия от организатора волонтерской деятельности, организатора мероприятия, органов местного самоуправления и государственной власти в зависимости от уровня события и его общественной значимости;
- подготовка и вручение благодарственных писем родителям лучших волонтеров, администрации учебных заведений или мест работы лучших волонтеров от организатора волонтерской деятельности, организатора мероприятия, органов местного самоуправления и государственной власти в зависимости от уровня события и его общественной значимости;

- предоставление добросовестным волонтерам рекомендательных писем от организатора волонтерской деятельности, организатора мероприятия, органов местного самоуправления и государственной власти в зависимости от уровня события и его общественной значимости;
  - размещение информации о лучших волонтерах по итогам дня / недели / всего срока проведения мероприятия на информационных стендах, досках почета в волонтерском центре, штабе мероприятия, в профильных группах в социальных сетях, на специализированных сайтах;
  - публикация информации о волонтерах мероприятия, их работе и достижениях в социальных сетях и средствах массовой информации;
  - предоставление лучшим волонтерам возможности олицетворять волонтерскую программу мероприятия на представительских мероприятиях, встречах и активностях, при взаимодействии со средствами массовой информации, на пресс-конференциях, в видеосюжетах и интервью, в рекламных роликах и материалах;
  - торжественное чествование лучших волонтеров по итогам дня / недели / всего срока проведения мероприятия;
  - проведение текущих благодарственных церемоний, благодарственной церемонии по завершении мероприятия;
  - поздравление/чествование именинников.
- Помимо нематериальных способов мотивации, в событийном волонтерстве применяют многочисленные способы материального поощрения волонтеров, такие как:
- вручение сувенирной продукции с символикой мероприятия, волонтерской программы мероприятия, не подлежащей продаже;
  - вручение волонтерам призов от спонсоров;

- вручение лучшим волонтерам уникальных сувениров, атрибутов и знаков;
- предоставление билетов на мероприятие, если это не препятствует исполнению волонтером своих обязанностей;
- выпуск и вручение «Карты лояльности волонтера», предоставляющей различные скидки и льготы.

Существенным мотивационным стимулом для волонтеров выступают также бесплатные сервисы для волонтеров (подробнее см. в параграфе 4.2 «Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру»).

С учетом перечисленных материальных и нематериальных способов мотивации волонтеров можно выделить традиционные для событийного волонтерства мотивационные мероприятия:

1. Долгосрочные мотивационные проекты, балльно-рейтинговые системы и бонусные программы, основанные на учете индивидуальных или командных достижений волонтеров в период подготовки и проведения мероприятия в соблюдении дисциплины, выполнении функциональных обязанностей, количестве отработанного времени, проявлении инициативы и проактивности, прочих аспектах волонтерской деятельности. Такие программы построены на подсчете результатов труда волонтеров и обмене их на материальные и нематериальные стимулы.
2. Организуемые в период привлечения и подготовки волонтеров мероприятия и сборы, в том числе выездные, направленные на формирование и продвижение корпоративной культуры волонтеров, а также эксклюзивные досуговые, культурно-массовые, образовательные мероприятия и тренинги для волонтеров мероприятия.
3. Направление лидеров волонтерских программ и отличившихся волонтеров на стажировки, а также

на престижные внешние добровольческие мероприятия и проекты.

4. Общепрограммные или объектовые мотивационные активности в период реализации мероприятия, в том числе:

- a) «Welcome party» – культурно-развлекательное мероприятие, проводимое с целью знакомства волонтеров друг с другом, формирования командного духа и доброжелательной атмосферы, мотивации к качественной работе в рамках мероприятия;
- b) «Именинник дня» – поздравление и награждение именинников во время процедуры регистрации выхода на смену либо в отдельно выделенное время;
- c) конкурсы «Лучший волонтер дня/недели» – рейтинг волонтеров, проводимый ежедневно/еженедельно с целью выявления и награждения лучших представителей волонтерского корпуса и мотивации остальных волонтеров к улучшению качества своей деятельности;
- d) «Фотосушка», фото- и видеоотчеты по итогам дня – размещение в профильных группах в социальных сетях, в волонтерском центре, на мультимедийных экранах на площадках мероприятия фотографий волонтеров за работой или на отдыхе;
- e) аудиотрансляция благодарностей волонтерам на площадках мероприятия;
- f) «Thank you party» / «Final party» – культурно-развлекательное мероприятие, которое проводится в последние дни мероприятия или после него, включающее формы выражения благодарности.

5. Финальные/итоговые мероприятия, в том числе официальные приемы для лучших волонтеров.

Помимо перечисленных мер, большой вклад в формирование устойчивого мотивационного состояния волонтера вносит целенаправленная мотивационная работа с волонтерами в рамках обучения. В ходе такой работы необходимо показать волонтеру возможности, которые перед ним открывает волонтерская деятельность, и перспективы, которые могут появиться для него в дальнейшем, а также помочь увидеть и осознать, в чем ценность его участия в мероприятии для него самого, для организации, для общества. Чем полнее это проявлено, чем яснее для волонтера цель и ценность его участия, тем выше уровень усилий, которые он готов прикладывать в процессе работы, тем больше он готов искать наилучшие способы выполнения своих обязанностей, быть ответственным и справляться с возникающими сложностями максимально быстро и эффективно.

Кроме того, огромную мотивационную роль играет выстраивание тесного контакта волонтеров с персоналом организатора волонтерской деятельности. Регулярное общение, появление личных дружеских отношений, возникновение взаимной симпатии между волонтерами и представителями организатора волонтерской деятельности становятся основой для формирования одной из самых надежных форм мотивации волонтеров, которая определяется желанием помочь конкретным людям в выполнении поставленных перед ними задач. Однако достижение такого эффекта возможно только при искренней вовлеченности сотрудников волонтерской организации в осуществление своей деятельности, справедливом разделении ими обязанностей, времени труда и отдыха с волонтерами и честной заботе об интересах, правах и свободах волонтеров.

Вместе с тем важнейшее мотивационное значение имеют и узнаваемость, привлекательность бренда волонтерской программы мероприятия, и притягательность

волонтерской команды, и сформированность и развитость корпоративной культуры волонтеров, включая внутренний эмоционально-психологический климат, принятые формы взаимоотношений между участниками сообщества, демонстрируемые корпоративные ценности, традиции и церемонии.

В выстраивании мотивационной программы особое место следует уделять профилактике демотивирующих факторов, в числе которых следует отметить:

- некорректное планирование численности волонтеров и, как следствие, незанятость волонтеров во время смены;
- выполнение волонтерами бессмысленной работы;
- использование волонтеров в качестве бесплатных грузчиков и уборщиков, выстраивание из волонтеров живых барьеров, заполнение ими пустых мест в зрительных залах;
- пренебрежение к волонтерскому труду, низкая или несвоевременная оценка значимости работы, выполняемой волонтерами;
- невыполнение организаторами волонтерской деятельности и/или организаторами мероприятия заявленных условий, в том числе условий труда и отдыха, предоставляемых сервисов, иных обещаний;
- некачественные сервисы для волонтеров;
- игнорирование волонтеров, их прав, потребностей и интересов;
- несоблюдение единых критериев оценки в отношении волонтеров, несправедливые наказания и поощрения;
- необоснованные претензии, конфликтные, некорректное, грубое, неуважительное поведение организаторов волонтерской деятельности, организаторов и участников мероприятия.

## 4.2. Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру

Согласно подпункту 3 пункта 1 статьи 17.1 «Права и обязанности добровольца (волонтера)» Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» событийный волонтер «имеет право получать в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации или договором, заключенным с организатором добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организацией:

- поддержку в форме предоставления ему питания, форменной и специальной одежды, оборудования, средств индивидуальной защиты, помещения во временное пользование, оплаты проезда до места назначения и обратно, уплаты страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца (волонтера) либо на страхование его жизни или здоровья или в форме возмещения понесенных добровольцем (волонтером) расходов на приобретение указанных товаров или услуг;
- возмещение вреда жизни и здоровью, понесенного при осуществлении им добровольческой (волонтерской) деятельности».

Качественное оказание сервисов поддерживает мотивацию волонтеров к осуществлению добросовестной и результативной волонтерской деятельности. При этом предоставление сервисов в натуральном выражении позволяет гораздо эффективнее соблюдать высокие стандарты обеспечения волонтеров сервисами, чем выплата денежных компенсаций.

### 4.2.1. Организация бесплатного питания волонтеров

В отношении бесплатного питания добровольцев в событийном волонтерстве сложились следующие нормы и требования:

1. Бесплатное питание предоставляется волонтерам, если длительность их смены превышает 4 часа, 2-разовое питание – при длительности смены свыше 8 часов. Не следует пытаться дробить рабочее время волонтеров на короткие смены, чтобы избежать расходов на питание волонтеров, так как это приведет к увеличению общей численности добровольцев и затрат на их отбор, обучение, экипировку, проезд, а также потребует дополнительных организационных усилий при передаче смен волонтеров, проведении брифингов и дебрифингов.
2. При проживании волонтеров в месте проведения мероприятия и отсутствии в этом месте инфраструктуры для приобретения продуктов, приготовления пищи и/или закупки доступных по цене услуг питания волонтерам предоставляется 3-разовое питание как в дни смен, так и в выходные дни.
3. При проведении мероприятий, на которых смены волонтеров длятся не более 3 дней, питание волонтеров возможно организовать путем выдачи им сухого пайка и напитка. Волонтерская деятельность длительностью свыше 3 дней требует организации горячего питания волонтеров в связи с тем, что продолжительное употребление пищи всухомятку может привести к нарушениям пищеварения, обострениям хронических заболеваний желудочно-кишечного тракта, а также к общему ухудшению самочувствия волонтеров и, как следствие, к их невыходам на позиции.
4. Рацион питания волонтера должен быть полностью обеспечен необходимой посудой, столовыми приборами и расходными материалами.

5. Для приема пищи волонтерам нужно предоставить специально оборудованное помещение, соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам, оснащенное столами и стульями, мусорными баками для отходов, техникой для самостоятельного разогрева пищи, водонагревательными приборами (в случае необходимости), раковинами с холодной и горячей водой, средствами гигиены. Такое помещение должно располагаться в непосредственной близости от места работы волонтеров. Кроме того, питание волонтеров можно организовать в существующей организации общественного питания.
6. Перерыв на прием пищи должен учитывать путь волонтера до места приема пищи, возможную очередь на раздаче, сам прием пищи и дорогу обратно до места осуществления волонтерской деятельности.
7. Качество и температурный режим блюд для питания волонтеров должны соответствовать законодательным и нормативным актам, ГОСТам, СанПиН, техническим регламентам и другим документам, регулирующим сферу общественного питания, а также отвечать требованиям Роспотребнадзора.
8. При планировании меню питания волонтеров следует учитывать интересы добровольцев, употребляющих веганскую, вегетарианскую, халяльную, кошерную пищу.

#### 4.2.2. Обеспечение питьевого режима

В сфере событийного волонтерства действуют приведенные правила организации питьевого режима волонтеров:

1. Организованный питьевой режим является не только элементом обеспечения комфортного участия волонтеров в подготовке и проведении мероприятия, но и частью мер профилактики ухудшения

самочувствия добровольцев. Обезвоживание негативно влияет на работу всех органов и систем человеческого организма и может стать причиной серьезных нарушений в его нормальном функционировании.

2. Волонтеры обеспечиваются питьевой водой в объемах не менее 0,5 литра на смену, не превышающую 4 часов, 1 литр на смену от 4 до 8 часов, не менее 1,5 литров на смену продолжительностью свыше 8 часов, а также не менее 1,5 литров в сутки в условиях проживания волонтеров в месте проведения мероприятия и отсутствия в этом месте инфраструктуры для приобретения воды.
3. При повышенных температурных режимах (свыше 26 °С) норма воды на человека должна быть увеличена в 1,5–2 раза, при температуре выше 35 °С вода должна предоставляться в неограниченных количествах.
4. Вода должна выдаваться волонтерам в индивидуальной таре либо разливаться в одноразовые / соответствующим образом обрабатываемые многоразовые стаканы.
5. В случае отрицательных температур к объему питьевого режима рекомендуется добавить горячие напитки (чай, компоты, отвары и др.).

#### 4.2.3. Предоставление бесплатной экипировки

Обеспечение волонтеров бесплатной униформой организуется, исходя из следующих правил:

1. Для того чтобы волонтер мог полноценно и эффективно выполнять свои обязанности, его экипировка должна визуально идентифицировать его принадлежность к организации мероприятия и волонтерскому корпусу. Такая экипировка позволяет волонтеру не тратить время на объяснение своей роли, а также помогает потребителям волонтерских услуг



узнать в нем потенциальный источник помощи. Целесообразно использовать при создании экипировки волонтера фирменную символику мероприятия, специальный бренд волонтерской программы, хорошо различимую надпись «Волонтер». При этом волонтерская форма должна быть броской, способствовать зрительному вычленению добровольцев в больших скоплениях людей.

2. Экипировка волонтеров должна быть красивой, ее ношение должно способствовать созданию привлекательного образа волонтера мероприятия. Предпочтительно, чтобы униформа была выполнена в едином стиле, покрое, цвете и ткани.
3. Стиль экипировки должен соответствовать характеру и уровню мероприятия.
4. Униформа должна быть достаточно свободной, не стеснять движений, не препятствовать кровообращению и пищеварению, быть удобной для профессиональной деятельности. Кроме того, волонтерская форма должны быть сшита из экологичных, пропускающих воздух и не вызывающих раздражения и дискомфорта тканей.
5. Обувь, входящая в комплект экипировки, должна быть по возможности легкой, удобной, просторной, не нарушать нормального кровообращения нижних конечностей, кожного испарения, не вызывать деформацию стопы, потертостей, не способствовать развитию потливости и образованию мозолей. Материалы для изготовления обуви должны быть прочными, достаточно мягкими, обладать хорошей воздухопроницаемостью, защищать от охлаждения, сырости и механических воздействий.
6. Комплект одежды должен соответствовать сезону, учитывать среднесуточную температуру воздуха, вероятность осадков и другие климатические аспекты, характерные для данной местности

в период проведения мероприятия, а также соотноситься с условиями работы волонтеров, которая может протекать в помещении, на открытом воздухе или совмещать оба варианта.

7. При длительном периоде работы волонтеров комплект экипировки должен учитывать необходимость ее стирки и сушки и содержать дополнительные экземпляры одежды, имеющей большую площадь соприкосновения с телом.
8. В комплект экипировки на различных мероприятиях включают: футболки, футболки поло, футболки с длинными рукавами, блузки, рубашки, толстовки, свитшоты, бомберы, пиджаки, манишки, жилеты, безрукавки утепленные, ветровки, куртки, дождевики, шорты, бриджи, брюки, брюки-трансформеры, юбки, кепки, пилотки, бейсболки, шапки, банданы, шейные платки, галстуки, шарфы, перчатки, варежки, носки, кроссовки, кеды, туфли, рюкзаки, сумки, зонты, солнцезащитные очки, часы и др.
9. Единых норм предоставления событийным волонтерам экипировки в настоящий момент не существует, однако можно отметить прямую зависимость количества предоставляемых добровольцу предметов экипировки от длительности и статуса мероприятия.
10. Экипировка может быть как индивидуализированной, изготовленной для конкретного мероприятия, так и универсальной, пригодной для многократного использования на различных событиях. При этом индивидуализированная униформа, как правило, остается волонтерам на память и служит дополнительным средством мотивации, а многократная возвращается волонтерами после мероприятия. Многократную экипировку изготавливают чаще всего волонтерские организации, осуществляющие регулярную и системную работу с волонтерами. При использовании такой униформы важно

соблюдать гигиенические требования и стирать / отдавать в химчистку экипировку после каждого использования.

#### 4.2.4. Организация бесплатного проезда волонтеров в пределах населенного пункта (городской агломерации)

Организация бесплатного проезда волонтеров учитывает следующие принципы:

1. Оказывая добровольную помощь в организации мероприятия, волонтер не должен нести дополнительных расходов, вызванных осуществлением добровольческой деятельности. Следовательно, организатор мероприятия должен предоставить ему возможность бесплатно добраться от места проживания/пребывания до места выполнения волонтерских обязанностей и обратно.
2. Бесплатный проезд волонтеров может быть организован с помощью существующей сети общественного транспорта в случае, если эта сеть достаточно разветвлена, маршруты пролегают в близости от места проведения мероприятия, а график работы позволяет волонтеру прибыть к началу смены и уехать после ее окончания. В такой ситуации сервис бесплатного проезда осуществляется через закупку и предоставление волонтерам проездных билетов, лимитированных/безлимитных транспортных карт, жетонов в необходимом количестве либо через достижение договоренностей с перевозчиками о предоставлении права бесплатного проезда по аккредитации волонтера с последующей компенсацией тем или иным способом упущенной выгоды.
3. При транспортной недоступности мероприятия, а также в случае начала/окончания смен волонтеров за пределами времени работы общественного

транспорта доставка волонтеров от мест проживания либо лежащих от них в пешей доступности точек сбора до места проведения мероприятия и обратно должна быть выполнена транспортом организатора события или привлеченным транспортом. Такой транспорт должен соответствовать требованиям безопасности и иметь соответствующую вместимость.

4. Если смены волонтеров длятся не более 3-х дней, а до места выполнения волонтерских обязанностей можно добраться недорогим общественным транспортом, допускается исключение бесплатного проезда из перечня сервисов, предоставляемых событийным добровольцам. Однако следует учитывать, что необходимость лишних затрат может выступить демотивирующим фактором для волонтера.

#### 4.2.5. Организация бесплатного междугороднего (международного) проезда событийных волонтеров

В области предоставления событийным волонтерам бесплатного междугороднего (международного) проезда сложились перечисленные традиции:

1. Как правило, волонтеры самостоятельно принимают решения о целесообразности участия в волонтерской программе, реализуемой на территории, отдаленной от места их проживания, и сами оплачивают свой проезд до города проведения мероприятия и обратно.
2. В качестве исключений междугородний (международный) проезд волонтеров до мест проведения мероприятий может быть организован в рамках специальных программ мобильности, реализуемых волонтерскими организациями, либо в ходе федеральных проектов, ориентированных на обеспечение равного доступа регионов

к участию в волонтерских программах масштабных событий.

#### 4.2.6. Организация бесплатного проживания событийных волонтеров

Предоставление бесплатного проживания событийным волонтерам регулируется данными факторами:

1. Бесплатное размещение предоставляется прошедшим отбор и подготовку волонтерам, не имеющим мест постоянного проживания в населенном пункте, в котором проводится мероприятие.
2. Локальные и краткосрочные мероприятия, как правило, обходятся без иногородних волонтеров и не предусматривают бесплатного проживания. Зарубежная практика практически исключает предоставление такого сервиса волонтерам, участвующим в подготовке и проведении события. Однако оргкомитеты крупнейших международных мероприятий, проводимых в России, чаще всего обеспечивают иногородних и иностранных волонтеров бесплатным размещением.
3. Наличие/отсутствие бесплатного размещения и условия его предоставления волонтерам оговариваются на стадии набора добровольцев.
4. Предоставление бесплатного размещения волонтерам целесообразно при проведении мероприятия в отдаленных и изолированных местах, когда транспортные расходы и временные издержки на доставку добровольцев превышают затраты на организацию их проживания.
5. Веской причиной для организации бесплатного проживания может стать отсутствие в местности проведения мероприятия необходимого количества волонтеров / необходимого количества волонтеров с нужными компетенциями и вызванная

этим фактом потребность в иногородних волонтерах.

6. Следует учитывать, что организованно проживающие иногородние волонтеры являются прекрасным ресурсом для экстренных замен и непланового вывода на смены в связи с тем, что вне родного города они лишены привычных обязательств (работа, учеба, семья, друзья и др.) и легче перестраивают свои планы.
7. Организация проживания должна предусматривать предоставление всем волонтерам равных/соотносимых условий размещения и уровня предоставляемого сервиса.
8. Помещения для размещения волонтеров должны быть оборудованы индивидуальными спальными местами с постельным бельем и набором полотенец, санузлом с душевой кабиной/ванной, местами для хранения одежды, дополнительно при продолжительности мероприятия свыше 3-х дней доступом к прачечной и гладильной комнате. Волонтерам в местах размещения должны предоставляться сервисы замены постельного белья и полотенец, уборки помещения и мест общего пользования либо предоставления инвентаря для ее осуществления.

#### 4.2.7. Бесплатное страхование жизни и здоровья волонтеров от несчастных случаев и/или медицинское страхование волонтеров

Страхование волонтеров осуществляется с учетом перечисленных параметров:

1. Страхование жизни и здоровья волонтеров от несчастного случая, а также медицинское страхование волонтеров являются важным элементом обеспечения безопасности мероприятий и показателем социальной ответственности их организатора.

2. Стоимость страхования невелика и составляет от одного до нескольких десятков рублей на волонтера в сутки в зависимости от выполняемых им обязанностей, его возраста, длительности, характера мероприятия, страховой суммы, страховой премии и прочих факторов.
3. Страхование событийных волонтеров, как правило, осуществляется на крупных и длительных мероприятиях, организаторы локальных и краткосрочных мероприятий чаще всего незаслуженно пренебрегают этим сервисом, хотя невысокий статус мероприятия и его короткая длительность не являются защитой от проблем со здоровьем и несчастных случаев.
4. В настоящий момент в сфере событийного волонтерства не существует сложившихся норм в отношении размера страховых сумм, премий и выплат, а также перечня медицинских услуг, включаемых в страховой полис.

#### 4.2.8. Предоставление бесплатной мобильной связи

Обеспечение волонтеров бесплатной мобильной связью выполняется, исходя из таких аспектов:

1. Предоставление волонтерам бесплатной мобильной связи осуществляется в целях обеспечения постоянной доступности волонтеров для контакта, наличия у них средств коммуникации для экстренного решения нештатных ситуаций в случае их возникновения, а также реализации волонтерами своих обязанностей, связанных с выполнением телефонных звонков, включая координацию отдельных лиц или групп людей.
2. Волонтеры могут обеспечиваться мобильной связью в полном и неполном составе. В последнем случае бесплатную мобильную связь, как правило, получают тимлидеры, а также те волонтеры, которым

такая связь нужна для выполнения поставленных задач.

3. Бесплатная мобильная связь может быть предоставлена путем прямой оплаты личных номеров волонтеров, путем временного переключения личных номеров добровольцев на корпоративный тариф в выбранной сотовой сети, через выдачу новых сим-карт с корпоративным тарифом. Каждый из способов имеет свои достоинства и недостатки и выбирается организатором мероприятия самостоятельно.
4. Важно, чтобы сотовая сеть, используемая для предоставления волонтерам бесплатной мобильной связи, обеспечивала надежное и устойчивое покрытие в местах проведения мероприятия, а также надежную защиту от несанкционированных подключений.

## 5. ПЛАНИРОВАНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЯ



### 5.1. Формы и алгоритмы реализации волонтерской программы мероприятия (события)

Волонтерская программа мероприятия (события) может быть реализована организатором мероприятия самостоятельно либо через привлеченную волонтерскую организацию.

Организатор мероприятия может нанять для подготовки и выполнения волонтерской программы мероприятия любую иную организацию (event-агентство, кадровое агентство и др.), но случаи подобных решений крайне редки в силу отсутствия у таких поставщиков необходимой специализации.

#### 5.1.1. Самостоятельная реализация волонтерской программы организатором события (мероприятия)

Принятие решения о самостоятельной реализации волонтерской программы мероприятия наделяет организатора мероприятия, помимо собственных прав и обязанностей, правами и обязанностями организатора волонтерской деятельности (см. параграф 1.4 «Права и обязанности основных субъектов событийного волонтерства»).

Организатор мероприятия в данном случае может придерживаться следующей совокупности действий, включая, но не ограничиваясь ими:

1. **Определить сотрудника/сотрудников, отвечающего/отвечающих за разработку и реализацию волонтерской программы мероприятия.** Это могут быть существующие штатные сотрудники организатора мероприятия, члены оргкомитета, обладающие необходимыми компетенциями, вновь нанятый на специально выделенные штатные единицы персонал, а также специалисты, привлеченные по договорам гражданско-правового характера. Важно, чтобы перечисленные кадры были привлечены

на платной основе, так как в этом случае будет возможность закрепить за ними организационно-распорядительными документами ответственность за качество подготовки и выполнения волонтерской программы, соблюдение волонтерами техники безопасности и правил поведения. При реализации масштабного мероприятия в структуре организатора мероприятия / на базе подведомственной организации может быть создана собственная волонтерская организация.

2. **Рассчитать численность волонтеров по функциям и позициям, а также общую численность волонтеров, необходимую для успешной реализации мероприятия.** Расчет численности следует производить на основе данных о потребности в волонтерах функциональных подразделений и служб, а также с учетом графика работы и сменности добровольцев (подробнее см. в пункте 5.2.1 «Методика расчета численности волонтеров»).
3. **Определить предварительный график работы волонтеров.** Организатор мероприятия в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливает сроки волонтерской деятельности на мероприятии, время начала и окончания работы волонтеров на событии по дням (подробнее см. в пункте 5.2.2 «Проектирование графика работы волонтеров»).
4. **Сформулировать ключевые компетенции, необходимые волонтерам для эффективного участия в подготовке и проведении мероприятия, и поработать с их учетом профиль (портрет) волонтера.** Перечень ключевых и вариативных компетенций, а также пороговый уровень их развития должны определяться в отношении каждой функции и позиции и могут устанавливаться на основе анализа должностных инструкций и регламентов, а также с учетом требований, предъявляемых к схожим

должностям на hr-порталах (подробнее см. в разделе 2 «Профиль и функции событийного волонтера»).

5. **Определить результативные способы выявления указанных компетенций и их значений, на основе данных способов сформировать методику отбора волонтеров.** Методика отбора должна давать представление о перечне и последовательности отборочных процедур, технологии получения, обработки и интерпретации их результатов, механике ее реализации и потребности в дополнительном персонале. Для разработки и реализации методики отбора может быть привлечен специализированный подрядчик (подробнее см. в пункте 3.2.2 «Отбор волонтеров»).
6. **Спланировать коммуникационную кампанию.** Для обеспечения качества планирования необходимо идентифицировать потенциальные источники кандидатов в волонтеры с заданными компетенциями, а также эффективные каналы коммуникации с разными сегментами целевой аудитории волонтерской программы. с учетом полученных данных следует наметить коммуникационную кампанию и стратегию ее реализации, спланировать мероприятия по продвижению волонтерской программы, а также выявить потребность в специальных визуальных, аудиовизуальных, текстовых материалах, включая особый бренд волонтерской программы (подробнее см. в пункте 3.2.1 «Набор волонтеров. Коммуникационная кампания»).
7. **Избрать механизм приема заявок от кандидатов в волонтеры и приоритетные способы коммуникации с ними.** Организатору мероприятия, исходя из анализа целевой аудитории и удобства осуществления, необходимо отдать предпочтение какому-либо способу получения заявок от кандидатов или составить комбинацию таких способов,

а также принять решение о целесообразности автоматизации процессов коммуникации с волонтерами и создания специальной IT-инфраструктуры (подробнее см. в пункте 3.2.1 «Набор волонтеров. Коммуникационная кампания»).

8. **Определить объем, содержание и порядок осуществления подготовки волонтеров.** Организатору мероприятия надлежит разработать образовательную программу для волонтеров, включающую комплекс обучающих мероприятий, их объем, длительность и содержание, методы и приоритетный формат обучения, формы промежуточного и итогового контроля, механизм реализации, в том числе емкость и периодичность мероприятий, а также другие необходимые параметры и аспекты. Для разработки и реализации образовательной программы может быть привлечен специализированный поставщик, при условии что он погружен в специфику мероприятия и разделяет его ценности (подробнее см. в пункте 3.2.3 «Подготовка волонтеров. Обучение и стажировки»).
9. **Сформировать список и объем предоставляемых волонтерам сервисов.** С учетом длительности мероприятия, предполагаемого графика работы волонтеров, места проведения мероприятия и места жительства потенциальных волонтеров, видов деятельности и должностных инструкций волонтеров, имеющихся ресурсов организатор мероприятия устанавливает нормы предоставления сервисов волонтеров (подробнее см. в параграфе 4.2 «Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру», в пункте 5.2.3 «Механизм планирования сервисов для волонтеров»).
10. **Запланировать основные параметры мотивационной программы, включая материальное и нематериальное стимулирование волонтеров.** Учитывая длительность мероприятия, предполагаемый

график работы волонтеров, отдаленность места проведения, запланированный уровень сервисов, организатор мероприятия должен определить основные формы материальной и нематериальной мотивации волонтеров, а также комплекс мотивационных мероприятий и порядок их осуществления (подробнее см. в параграфе 4.1 «Основные формы мотивации событийных волонтеров»).

11. **Разработать дорожную карту реализации волонтерской программы мероприятия.** На основании принятых решений по пунктам 2–9 организатор мероприятия устанавливает перечень и последовательность основных мероприятий, а также сроки их реализации, включая следующие процессы, но не ограничиваясь ими:
  - формирование инфраструктуры волонтерской программы, в том числе специализированного IT-портала (должно быть завершено до начала набора волонтеров);
  - проведение коммуникационной кампании (в зависимости от численности привлекаемых волонтеров начало коммуникационной кампании может как предшествовать старту набора волонтеров на несколько месяцев, так и совпадать с ним по времени; не завершается до окончания приема заявок, может сопровождать всю волонтерскую программу);
  - регистрацию кандидатов в волонтеры (в мероприятиях численностью до 100 волонтеров прием заявок целесообразно начать за 3–14 дней до начала мероприятия, до 500 волонтеров – за 2–6 месяцев, свыше 500 волонтеров – за 0,5–2 года до его старта; прием заявок завершается, когда количество корректных полученных заявок превышает количество волонтерских вакансий на 10–200 % от общей численности волонтеров в зависимости от длительности

волонтерской программы, продолжительности мероприятия, его популярности, необходимого уровня компетенций волонтеров, условий участия в нем и иных значимых обстоятельств);

- отбор волонтеров (необходимо планировать сроки начала и окончания отборочных процедур таким образом, чтобы к моменту начала следующей процедуры получить достаточное количество кандидатов, успешно завершивших предыдущую, а к обучению полностью завершить отбор волонтеров);
- формирование финального списка волонтеров по функциям и позициям (в оптимальном случае должен быть получен к началу приглашения волонтеров на обучение);
- заключение договоров с волонтерами (волонтер должен заключить договор до начала своего участия в образовательных мероприятиях);
- подготовку волонтеров (если событие длится менее 1 недели и не требует большого количества волонтеров (менее 500 человек), то программу обучения необходимо начинать не ранее чем за 2 месяца до самого мероприятия, в случае привлечения значительного числа волонтеров (более 500 человек) программу обучения целесообразно начинать за 3–6 месяцев до события, при этом: а) ориентационный тренинг должен начинаться после завершения отбора, желательно не позднее чем через 2–3 недели после завершения рекрутинга и распределения волонтеров на позиции; б) тренинг компетенций может проходить в течение 1–1,5 месяцев, если количество волонтеров, привлекаемых к событию, превышает 1000 человек, в остальных случаях лучше провести его в течение 2–3 недель; в) функциональное обучение должно завершиться не позднее чем за 1 неделю до выхода

волонтера на работу; г) тренинг на объекте должен пройти не позднее чем за 3 дня до первой смены волонтера).

- составление графика смен волонтеров (должен быть готов и доведен до сведения волонтеров не менее чем за 2–30 дней до начала мероприятия);
- формирование механизма управления волонтерами и комплектование его персоналом (должно быть завершено к началу функционального обучения волонтеров);
- организацию сервисов для волонтеров (должны быть полностью подготовлены к началу первой смены волонтеров);
- поставку необходимой техники, инвентаря и расходных материалов (должна быть осуществлена до начала смен каждой функциональной команды волонтеров с учетом времени на выдачу материальных ценностей);
- организацию и оборудование волонтерских центров/штабов на объектах (необходимо выполнить до начала волонтерских смен);
- управление волонтерами и организацию их деятельности (выполняется в период осуществления волонтерами добровольческой деятельности на мероприятии);
- предоставление волонтерам сервисов (выполняется в период осуществления волонтерами добровольческой деятельности на мероприятии);
- мониторинг и контроль деятельности волонтеров (осуществляется на всем протяжении волонтерской программы);
- реализацию мотивационной программы и программы признания (мотивационные мероприятия должны сопровождать весь период реализации волонтерской программы, мероприятия программы признания завершают ее осуществление).



12. Составить перечень материально-технических ценностей, необходимых для обеспечения деятельности волонтеров. На основе оценки потребностей в материально-техническом оснащении различных этапов и процессов волонтерской программы, анализа должностных инструкций и регламентов, определяющих деятельность волонтеров на позициях, принимая во внимание необходимость оборудования мест кратковременного отдыха и питания волонтеров мебелью и бытовой техникой, организатор мероприятия комплектует список необходимых материально-технических ценностей и расходных материалов (подробнее см. в пункте 5.2.4 «Механизм планирования материально-технического обеспечения волонтерской программы»).

13. Разработать смету на реализацию волонтерской программы. Смета должна включать затраты на оплату труда сотрудников, отвечающих за реализацию волонтерской программы, расходы на формирование/привлечение необходимой инфраструктуры, осуществление коммуникационной кампании (вместе с разработкой специальных аудио-, видео-, текстовых материалов, брендбука), проведение отбора, подготовку волонтеров, реализацию мотивационных и итоговых мероприятий, управление волонтерами, снабжение их сервисами и материально-техническими средствами обеспечения труда и отдыха, а также учитывать потребность перечисленных процессов в помещениях, временной инфраструктуре, транспорте, мебели, оборудовании, компьютерах и периферии, оргтехнике, бытовой технике, приемо-передающих устройствах, инвентаре, услугах физических лиц и организаций, сувенирной продукции, командировочных расходах, полиграфии, расходных материалах и других составляющих.

14. Предусмотреть в бюджете мероприятия средства на реализацию волонтерской программы. Организатор мероприятия должен за счет собственных средств, средств партнеров и спонсоров, привлеченных ресурсов обеспечить покрытие затрат на реализацию волонтерской программы мероприятия.

15. Заключить и обеспечить исполнение договоров на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг в рамках реализации волонтерской программы. При планировании сроков заключения и исполнения договоров организатору мероприятия необходимо учитывать дорожную карту, собственную организационно-правовую форму и обусловленную этим необходимость осуществления закупочных процедур, возможность оказания услуг, выполнения работ, поставки товаров ненадлежащего качества.

16. Реализовать мероприятия дорожной карты волонтерской программы. В процессе подготовки и выполнения мероприятий волонтерской программы возможно осуществление обоснованной корректировки и оптимизации ее компонентов и их содержания, количественных и качественных показателей, сроков выполнения и иных характеристик.

17. Произвести анализ эффективности волонтерской программы и подготовить отчетность по ее реализации. По окончании волонтерской программы организатор мероприятия готовит необходимую отчетность, анализирует результативность осуществления волонтерской программы и плодотворность отдельных ее этапов, а также обобщает полученный опыт в целях повышения эффективности организации подобных программ в дальнейшей практике.

### 5.1.2. Реализация волонтерской программы события через волонтерскую организацию

К реализации волонтерской программы мероприятия (события) может быть привлечена как одна, так и несколько волонтерских организаций при условии четкого разделения между ними квоты и функционала волонтеров.

При принятии решения о привлечении к реализации волонтерской программы мероприятия волонтерской организации организатор мероприятия может придерживаться следующей совокупности действий, включая, но не ограничиваясь ими:

1. Рассчитать численность волонтеров по функциям и позициям, а также общую численность волонтеров, необходимую для успешной реализации мероприятия. Расчет численности следует производить на основе данных о потребности в волонтерах функциональных подразделений и служб, а также с учетом графика работы и сменности добровольцев (подробнее см. в пункте 5.2.1 «Методика планирования численности волонтеров»).
2. Сформулировать ключевые компетенции, необходимые волонтерам для эффективного участия в подготовке и проведении мероприятия, и разработать с их учетом профиль (портрет) волонтера. Перечень ключевых и вариативных компетенций, а также пороговый уровень их развития должны определяться в отношении каждой функции и позиции и могут устанавливаться на основе анализа должностных инструкций и регламентов, а также с учетом требований, предъявляемых к схожим должностям на hr-порталах (подробнее см. в разделе 2 «Профиль и функции событийного волонтера»).
3. Определить предварительный график работы волонтеров. Организатор мероприятия в соответствии

с законодательством Российской Федерации устанавливает сроки волонтерской деятельности на мероприятии, время начала и окончания работы волонтеров на событии по дням (подробнее см. в пункте 5.2.2 «Проектирование графика работы волонтеров»).

4. Выбрать волонтерскую организацию для реализации волонтерской программы мероприятия. Такой выбор следует осуществлять с учетом наличия у волонтерской организации качественного опыта реализации волонтерских программ, собственной волонтерской базы и постоянных волонтеров, квалификации сотрудников и активистов волонтерской организации, доступа к необходимой инфраструктуре и других значимых факторов. с перечнем организаций, осуществляющих волонтерскую деятельность в регионе проведения мероприятия, можно ознакомиться на портале «Добровольцы России» <https://добровольцыроссии.рф> в разделе «Организации», наиболее крупные и квалифицированные из них, как правило, входят в состав Ассоциации волонтерских центров России и упомянуты на ее сайте <http://avcrf.ru> в разделе «Члены АВЦ». Кроме того, перечень волонтерских организаций можно запросить в региональном органе государственной власти, в чьи полномочия входит развитие добровольческой деятельности.
5. Обратиться в волонтерскую организацию с запросом на привлечение ее к реализации волонтерской программы. Данный запрос (см. приложение 3 «Запрос на привлечение волонтерской организации») необходимо направить в сроки, совокупно учитывающие время на принятие волонтерской организацией решения о сотрудничестве с организатором мероприятия и подготовку ответа на его обращение, а также продолжительность разработки, подготовки и осуществления волонтерской программы

события. В мероприятиях численностью до 100 волонтеров запрос необходимо направить не позднее чем за 7–40 дней до начала мероприятия, до 500 волонтеров – за 6–12 месяцев, свыше 500 волонтеров – за 1–3 года до его старта. При реализации крупномасштабных международных мероприятий, требующих привлечения более 1000 добровольцев, отбор волонтерских организаций может осуществляться на конкурсной основе и допускать участие в конкурсе организаций из разных регионов. В этом случае конкурс должен завершиться не менее чем за 2–3 года до проведения мероприятия.

6. Получить согласие волонтерской организации на сотрудничество. При получении отрицательного ответа организатор мероприятия должен обратиться в другую волонтерскую организацию.
7. Совместно с волонтерской организацией сформировать список и объем предоставляемых волонтерам сервисов с учетом длительности мероприятия, предполагаемого графика работы волонтеров, места проведения мероприятия и места жительства потенциальных волонтеров, видов деятельности и должностных инструкций волонтеров, имеющихся ресурсов организатор мероприятия по согласованию с волонтерской организацией устанавливает нормы предоставления сервисов волонтерам (подробнее см. в параграфе 4.2 «Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру», в пункте 5.2.3 «Механизм планирования сервисов для волонтеров»).
8. Заключить с волонтерской организацией договор о сотрудничестве в реализации волонтерской программы мероприятия. В договоре (см. приложение 4 «Проект соглашения о взаимодействии между организатором мероприятия и волонтерской организацией») следует оговорить все значимые условия сотрудничества, включая

вопросы возмещения волонтерской организации расходов, понесенных в связи с реализацией волонтерской программы мероприятия.

9. Утвердить волонтерскую программу мероприятия. Организатор мероприятия в зависимости от достигнутых договоренностей получает от волонтерской организации либо совместно с ней разрабатывает волонтерскую программу события, включая тактику и стратегию коммуникационной кампании, технологию регистрации волонтеров, методику их отбора, содержание и механику образовательной и мотивационной программ, механизм управления волонтерами, дорожную карту исполнения программы. Объем и детализация программы зависят от масштаба мероприятия. Предварительная версия программы согласуется сторонами, дорабатывается и утверждается организатором мероприятия.
10. Совместно с волонтерской организацией составить перечень материально-технических ценностей, необходимых для обеспечения деятельности волонтеров. На основе оценки потребностей в материально-техническом оснащении различных этапов и процессов волонтерской программы, анализа должностных инструкций и регламентов, определяющих деятельность волонтеров на позициях, принимая во внимание необходимость оборудования мест кратковременного отдыха волонтеров мебелью и бытовой техникой, организатор мероприятия по согласованию с волонтерской организацией составляет список необходимых материально-технических ценностей и расходных материалов (подробнее см. в пункте 5.2.4 «Механизм планирования материально-технического обеспечения волонтерской программы»).
11. Утвердить смету расходов на реализацию волонтерской программы. Организатор мероприятия в зависимости от достигнутых договоренностей

получает от волонтерской организации либо совместно с ней разрабатывает смету расходов на волонтерскую программу мероприятия, включающую возможные расходы на компенсацию затрат волонтерской организации, расходы на формирование/привлечение необходимой инфраструктуры, осуществление коммуникационной кампании (вместе с разработкой специальных аудио-, видео-, текстовых материалов, брендбука), проведение набора, отбора, подготовку волонтеров, реализацию мотивационных и итоговых мероприятий, управление волонтерами, снабжение их сервисами и материально-техническими средствами обеспечения труда и отдыха, а также учитывающую потребность перечисленных процессов в помещениях, временной инфраструктуре, транспорте, мебели, оборудовании, компьютерах и периферии, оргтехнике, бытовой технике, приеме-передающих устройствах, инвентаре, услугах физических лиц и организаций, сувенирной продукции, командировочных расходах, полиграфии, расходных материалах и других составляющих. Предварительная версия сметы согласуется сторонами, дорабатывается и утверждается организатором мероприятия.

12. Предусмотреть в бюджете мероприятия средства на реализацию волонтерской программы события. Организатор мероприятия должен за счет собственных средств, средств партнеров и спонсоров, привлеченных ресурсов обеспечить покрытие затрат на реализацию волонтерской программы мероприятия.
13. Заключить и обеспечить исполнение договоров на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг в рамках реализации волонтерской программы. При планировании сроков заключения и исполнения договоров организатору мероприятия необходимо учитывать дорожную карту, собственную

организационно-правовую форму и обусловленную этим необходимость осуществления закупочных процедур, возможность оказания услуг, выполнения работ, поставки товаров ненадлежащего качества.

14. Осуществлять контроль за реализацией мероприятий дорожной карты волонтерской программы. Организатору мероприятия надлежит выполнять целенаправленный контроль качественного и своевременного выполнения всех этапов и мероприятий волонтерской программы. При этом следует учитывать, что по согласованию с организатором мероприятия волонтерская организация в процессе подготовки и выполнения мероприятий волонтерской программы может осуществлять обоснованную корректировку и оптимизацию ее компонентов и их содержания, количественных и качественных показателей, сроков выполнения и иных характеристик.
15. Осуществлять мониторинг и контроль качества деятельности волонтеров на мероприятии. Организатор мероприятия может осуществлять как системный, так и внесистемный контроль работы волонтеров, отслеживать и эскалировать инциденты, связанные с деятельностью волонтеров на мероприятии.
16. Запросить у волонтерской организации отчетность о реализации волонтерской программы. При наличии необходимости организатор мероприятия может оговорить в договоре с волонтерской организацией обязанности последней по подготовке и представлению отчетности.
17. Произвести анализ эффективности волонтерской программы. По окончании волонтерской программы организатор мероприятия совместно с волонтерской организацией анализирует результативность осуществления волонтерской программы

и плодотворность отдельных ее этапов, а также обобщает полученный опыт в целях повышения эффективности организации подобных программ в дальнейшей практике.

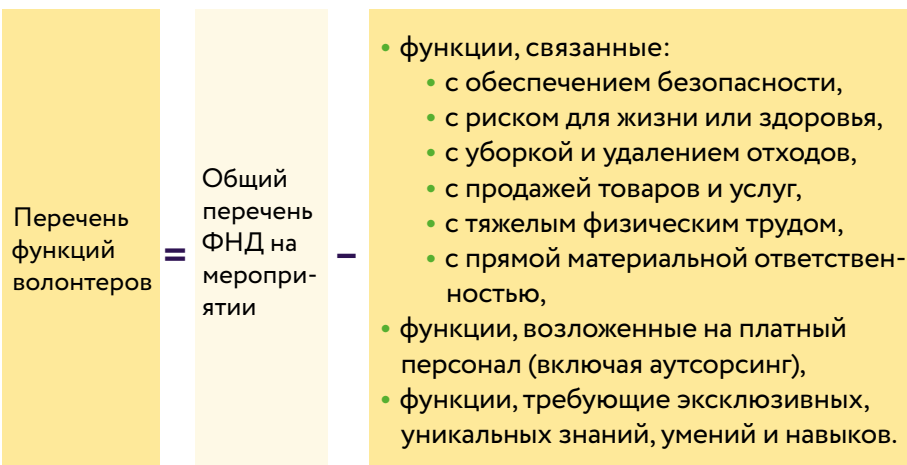
## 5.2. Экономическое планирование волонтерской программы

В данном разделе приведены механизмы проектирования и расчета экономических параметров волонтерской программы.

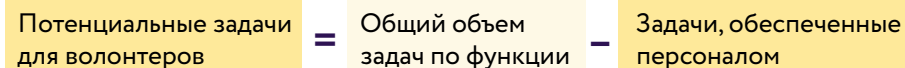
### 5.2.1. Методика планирования численности волонтеров

Для установления необходимой численности волонтеров можно придерживаться следующего алгоритма действий или произвольной последовательности отдельных его шагов:

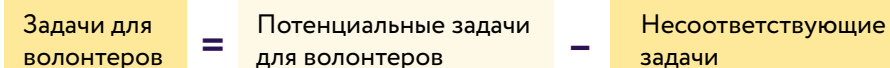
1. Определить перечень функциональных направлений деятельности (ФНД), в которых будут задействованы волонтеры. Такой перечень можно скомполировать по формуле:



2. Запросить у структурных подразделений/представителей оргкомитета, курирующих сферы и функциональные направления деятельности из списка, полученного в результате предыдущего шага, информацию о видах деятельности и задачах, входящих в их зону ответственности и не обеспеченных персоналом.



3. Исключить из сформированного перечня видов деятельности и задач полномочия, несоответствующие имиджу волонтера или угрожающие его физическому, психологическому, финансовому или иному благополучию.



4. В рамках итогового списка видов деятельности и задач совместно с представителями функциональных направлений определить конкретные позиции (должности), которые будут занимать волонтеры. При этом каждая позиция (должность) должна характеризоваться конкретным, локализованным кругом обязанностей и полномочий, типовым или закрепленным местом выполнения обязанностей либо фиксированным перечнем контактных лиц.
5. С учетом сложившегося объема задач и средних норм выработки, соответствующих определенным группам должностей, рассчитать необходимую численность волонтеров, одновременно присутствующих на смене по каждой позиции.

При расчете принимать во внимание периоды нормальной и пиковой нагрузки при проведении мероприятия и устанавливать численность волонтеров применительно к каждому такому периоду.

Кол-во волонтеров

=

Объем текущих задач  
Нормы выработки

При планировании численности волонтеров на позициях, связанных с исполнением обязанностей в отдаленных или изолированных местах, имеет смысл устанавливать ее на уровне не менее 2-х человек в смену вне зависимости от реального объема задач для обеспечения добровольцев перерывами на отдых и прием пищи без приостановления работы.

6. Исходя из нормальной продолжительности рабочего дня волонтеров и потребностей мероприятия, определить необходимое количество смен волонтеров по дням.

Кол-во волонтеров в день

=

Кол-во волонтеров в смену

×

Кол-во смен в день

7. Рассчитать штатную численность волонтеров для позиций с непрерывным графиком работы:

- установить среднюю численность волонтеров в день;

Среднее кол-во волонтеров в день

=

(Кол-во чел. в день 1 + Кол-во чел. в день 2 + ...  
Кол-во чел. в день N)  
Число дней

- округлить среднюю численность в большую сторону;

- вычислить коэффициент сменности, обеспечивающий волонтеру необходимое количество выходных дней;

Коэффициент сменности

=

Фактическое время занятости волонтера (дней)  
Полный период занятости волонтеров (дней)

Фактическое время занятости волонтера

=

Полный период занятости волонтера

–  
Необходимое кол-во выходных дней

- рассчитать штатную численность волонтеров по позициям с непрерывным графиком работы;

Штатная численность волонтеров по позиции с непрерывным графиком работы

=

Среднее кол-во волонтеров по позиции в день

×

Коэффициент сменности

При этом численность волонтеров по каждой позиции не может быть меньше численности волонтеров в смену в момент пиковой нагрузки. При получении меньшей численности следует увеличить ее до пиковых значений.

8. Рассчитать штатную численность волонтеров для позиций с прерывистым графиком работы и наличием в графике свободных дней в количестве не меньшем, чем необходимое количество выходных:

- установить штатную численность волонтеров на уровне численности в дни пиковой нагрузки.

Штатная численность волонтеров по позиции с прерывистым графиком работы

=

Численность волонтеров в день пиковой нагрузки

9. Вычислить необходимую списочную численность волонтеров с учетом возможных невыходов на позиции по болезни, другим уважительным и неуважительным причинам. Процент невыхода волонтеров обычно составляет от 10 до 30 % в зависимости от длительности и популярности мероприятия, численности добровольцев, функции волонтера, ее престижа, привлекательности видов деятельности, осуществляемой в ее рамках, достигнутого уровня мотивации.

Коэффициент невыхода

=

от 1,1 до 1,3

Необходимая списочная численность волонтеров

=

Штатная численность

×

Коэффициент невыхода

10. Рассчитать численность волонтеров по функциям и общую численность волонтеров.

Численность волонтеров по функции

=

Кол-во волонтеров по позиции 1

+

Кол-во волонтеров по позиции 2

+

Кол-во волонтеров по позиции N

Общая численность волонтеров

=

Кол-во волонтеров по функции 1

+

Кол-во волонтеров по функции 2

+

Кол-во волонтеров по функции N

11. Полученную численность волонтеров можно повысить на 10–20 % на случай появления неучтенных потребностей в добровольцах в силу того, что сократить количество волонтеров чаще всего проще, чем экстренно увеличить.

## 5.2.2. Проектирование графика работы волонтеров

При составлении графика работы волонтеров необходимо учитывать следующие факторы:

1. Время работы волонтера не должно превышать нормальную продолжительность рабочего дня: 5 часов для несовершеннолетних в возрасте 14–15 лет, 7 часов для несовершеннолетних в возрасте от 16 до 18 лет, 8 часов для совершеннолетних граждан. При потребности в увеличении рабочего времени волонтера продолжительность рабочего дня может быть повышена для совершеннолетних граждан по согласованию с ними.
2. График волонтера должен учитывать нормальную периодичность предоставления выходных дней: для несовершеннолетних граждан не менее 2-х выходных каждые 5 рабочих дней, для совершеннолетних добровольцев при длительности рабочего дня менее 8 часов – 6/1, 8–9 часов – 5/2, 10 часов и выше – 4/3, 2/2.
3. Время работы волонтера не должно начинаться ранее 6 часов утра и заканчиваться позднее 24 часов. Привлечение волонтеров для участия в мероприятии в иное время происходит по соглашению сторон. Для несовершеннолетних лиц время начала и окончания смены должно устанавливаться с учетом положений Административного кодекса территории, на которой проводится мероприятие, касающихся пребывания несовершеннолетних на улице без сопровождения взрослых.
4. При планировании времени начала и окончания смены волонтера целесообразно учитывать график движения общественного транспорта, шаттлов, других транспортных средств, с помощью которых волонтер сможет прибыть на рабочее место и покинуть его.

5. Рабочее время волонтера должно включать в себя процедуры check-in и check-out, брифинг, дебрифинг, а также предусматривать перерывы на отдых и прием пищи.
6. График работы сменяющих друг друга волонтеров должен совпадать на время передачи смены.
7. В течение рабочего дня волонтеру, помимо перерыва на прием пищи, должно быть предоставлено не менее 2-х перерывов на кратковременный отдых продолжительностью 10–20 минут. В случае если волонтер работает более 2-х часов на улице в тяжелых погодных условиях (открытое солнце, ветер, низкие/высокие температуры), то каждые 2 часа ему должны предоставляться получасовые перерывы на отдых и обогрев/охлаждение).
8. График волонтера должен совпадать с графиком его менеджера или перекрываться таким графиком, в противном случае волонтеру должен быть поручен четкий перечень безальтернативных действий, а менеджер должен быть на связи с волонтером.

### 5.2.3. Механизм планирования сервисов для волонтеров

Рекомендации по оказанию сервисов волонтерам приведены в параграфе 4.2 «Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру».

#### Особенности планирования бесплатного питания волонтеров

1. Планирование сервиса бесплатного питания начинается с расчета необходимого количества порций и определения точек приема пищи, которые должны располагаться в непосредственной близости от мест работы волонтеров. Для понимания того, сколько человек в какие дни и смены будут питаться в рамках волонтерской программы, а также

в каких точках нужно организовать питание, необходимо составить предварительный график питания волонтеров. Такой график формируется на основе прогностических данных функциональных подразделений о графике работы и численности волонтеров по позициям, дням и сменам в течение всего периода проведения мероприятия.

Примерная форма запроса у функциональных подразделений сводного графика работы волонтеров:

Функция	01.06	01.06	02.06	02.06	03.06	03.06	04.06	04.06	Всего
Позиция	8-15	15-22	8-15	15-22	8-15	15-22	8-15	15-22	
<b>Транспорт</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>88</b>
Волонтер парковки клиентских групп	4	6	4	6	4	6	4	6	40
Волонтер транспортного стола в протокольной гостинице	2	3	2	3	2	3	2	3	20
Волонтер транспортного стола в аэропорту	2	3	2	3	2	3	2	3	20
Волонтер-помощник оператора Центра управления транспортом	1	1	1	1	1	1	1	1	8

К сожалению, время начала и окончания смен у волонтеров разных позиций и функций чаще



всего будет отличаться, что создаст определенные трудности с объединением графиков. Следует принять для себя условные границы 1, 2, 3 смен в соотношении с планируемым временем организации приемов пищи и объединять графики, исходя из них.

2. В соответствии с полученным предварительным графиком устанавливаются общее количество рационов питания, общее количество рационов питания по точкам приема пищи, дням и сменам.
3. Параллельно расчетам выполняется планирование меню питания волонтеров. Меню должно учитывать необходимую калорийность блюд, санитарно-эпидемиологическую безопасность, сроки и условия их хранения, удобство потребления, аллергенность продуктов, а также соответствовать интересам граждан, имеющих особые потребности в питании: веганов, вегетарианцев, мусульман, представителей других этнических и религиозных групп. При длительном сроке работы волонтеров меню должно повторяться не чаще чем раз в 4–5 дней. Целесообразно, чтобы рационы питания, предоставляемые на завтрак, обед и ужин, не имели значительной разницы в ассортименте, либо количестве входящих в порцию блюд. Кроме того, меню должно быть согласовано с Роспотребнадзором.
4. На основании полученных данных о количестве, содержании рационов питания и их распределении по дням, сменам и точкам питания заключаются контракты на организацию питания волонтеров. Целесообразно на каждый прием пищи закладывать резерв порций в количестве 10–20 %, что позволит накормить дополнительных волонтеров в случае их экстренного вывода на позиции либо задержавшихся на смене волонтеров.
5. В процессе проведения мероприятия необходимо за 3–5 дней до даты проводить актуализацию

существующего графика питания и обновлять поставщику данные заказа рационов, так как часто функциональные подразделения в ходе деятельности оптимизируют и изменяют график работы волонтеров, не ставя в известность объектового менеджера волонтеров.

6. При организации бесплатного питания волонтеров удобнее работать с единым поставщиком услуг питания, так как это позволяет безболезненно перераспределять заказы между разными точками приема пищи.

### **Особенности планирования обеспечения волонтеров бесплатной экипировкой**

1. В связи с тем что заказ и пошив экипировки для добровольцев осуществляется в сроки, когда основной состав волонтеров еще не определен, самой сложной задачей при изготовлении волонтерской формы является прогнозирование размерного ряда одежды и обуви. При этом если для экипировки спортивного покрова возможны небольшие отклонения в размере униформы, то для протокольной формы, характеризующейся прилегающими силуэтами, соответствие размеров должно быть максимальным.

Планирование размерного ряда можно начать с выявления и анализа группового портрета потенциального волонтера, который выстраивается на основе целевых показателей волонтерской программы в отношении состава волонтеров, результатов исследований статистических данных по волонтерам схожих мероприятий и наблюдений за уровнем социальной активности разных категорий населения на конкретной территории. В групповом портрете необходимо выделить отдельные сегменты со схожими половыми, возрастными и социальными характеристиками и определить потенциальный

объем этих сегментов, т. е. установить, сколько волонтеров предстоящего мероприятия будут девушками и юношами (женщинами и мужчинами) в возрасте 18–24 лет, 25–32 лет, 33–40 лет, 41–50, 50–60, 61–75, 75 и старше лет либо в других возрастных группах. После выделения сегментов и установления их объема следует с учетом усредненных антропометрических данных различных половозрастных групп, а также специфики предстоящего мероприятия составить таблицу распределения экипировки по размерным рядам.

2. Целесообразно предусмотреть резервные комплекты униформы в размере 5–10 % от общего количества на случай брака, необходимости замены экипировки вследствие порчи по независящим от волонтера причинам, экстренной потребности в дополнительных волонтерах, а также для организации предварительной примерки формы. Кроме того, резерв поможет управлять размерным рядом экипировки.
3. Экипировка стиля унисекс наиболее удобна с точки зрения ее распределения, так как позволяет не сосредотачиваться при планировании и выдаче на половом составе волонтеров и ориентироваться исключительно на размер.
4. Важной составляющей сервиса обеспечения бесплатной экипировкой является сам процесс получения униформы. В оптимальном случае для выдачи экипировки следует предусмотреть специальный экипировочный центр, оборудованный примерочными кабинками, зеркалами, складскими помещениями, столами выдачи и располагающий необходимым пространством для регулирования очередей. При отсутствии такой возможности выдачу можно организовать и в менее подходящих условиях, максимально адаптировав их с помощью подручных средств. Необходимо планировать

график выдачи экипировки таким образом, чтобы не допускать ожидания получения униформы свыше 30–40 минут.

### **Особенности планирования бесплатного проезда волонтеров**

1. При планировании транспортного обслуживания волонтеров необходимо учесть, что деятельность волонтеров начинается значительно раньше самого мероприятия и завершается после его окончания. На крупных мероприятиях волонтеры функции «Управление волонтерами», которые, как правило, первыми выходят на позиции, приступают к сменам за 20–40 дней до начала события. Бесплатный проезд нужно планировать с начала первых волонтерских смен и до финала последних.
2. В расчет времени использования арендованного транспорта следует закладывать время подачи транспорта.
3. В связи с началом и окончанием смен волонтеров в разное время целесообразнее арендовать для доставки волонтеров транспорт небольшой вместимости и организовать его движение через короткие временные интервалы, чем пытаться единовременно привезти и увезти всех волонтеров.

### **Особенности планирования бесплатного проживания волонтеров**

1. Бронирование мест проживания для добровольцев чаще всего осуществляется в сроки, когда основной состав волонтеров еще не сформирован. В связи с этим планирование бесплатного размещения волонтеров становится сложной задачей, требующей соблюдения баланса между тем, что кто-то из волонтеров, не имеющих места проживания на территории проведения мероприятия, будет лишен предоставленного другим добровольцам

сервиса, и тем, что не все арендованные места будут заселены, а израсходованные на них средства потрачены впустую. Сбор потребности в местах размещения по каждому иногороднему кандидату в волонтеры следует осуществлять при заполнении заявки либо в ходе проведения интервью.

2. Необходимое количество мест размещения можно рассчитать, исходя из процентного соотношения успешных иногородних кандидатов в волонтеры к общей численности добровольцев. При этом получившееся процентное соотношение следует уменьшить на треть, так как процент отказа иногородних волонтеров от участия в мероприятии в среднем на 30–50 % выше, чем у местных добровольцев.
3. Получившуюся численность мест размещения следует принять за константу и регулировать ее заполнение через приоритизацию иногородних или местных кандидатов.
4. Заселение иногородних кандидатов в места размещения должно осуществляться не позднее чем за 3–5 дней до начала первой смены с учетом необходимого обучения и получения экипировки.

#### **Особенности планирования предоставления волонтерам бесплатной мобильной связи**

Следует учитывать, что потребность в мобильной связи возникает у волонтеров с момента выхода на позиции, и планировать сроки ее использования с начала и до окончания смен волонтеров.

#### **Особенности планирования бесплатного страхования волонтеров**

1. Срок действия страховки волонтеров должен совпадать со сроками их волонтерской деятельности на мероприятии.
2. Удобным способом страхования волонтеров от несчастного случая является страхование коллективного

типа, когда организатор мероприятия имеет право на протяжении всего срока его проведения вносить изменения в список застрахованных лиц в связи с корректировкой численности или обновлением персонального состава.

#### **5.2.4. Механизм планирования материально-технического обеспечения волонтерской программы**

При планировании материально-технического обеспечения волонтерской программы можно придерживаться следующего алгоритма действий или произвольной последовательности отдельных его шагов:

1. Оценить и зафиксировать потребность персонала, курирующего выполнение волонтерской программы, в материально-техническом обеспечении, необходимом для осуществления деятельности по планированию и реализации волонтерской программы, включая: офисные помещения, транспортные средства, рабочие стационарные компьютеры и периферию, ноутбуки, планшетные компьютеры, офисную мебель (столы, стулья, тумбочки, тумбы, стеллажи, книжные шкафы, полки, шкафы для верхней одежды), смартфоны, телефоны, роутеры, МФУ, принтеры, плоттеры черно-белые и цветные форматов А4, А3, USB-накопители и жесткие диски, брошюровщики, ламинаторы, резак, флипчарты, магнитно-маркерные и пробковые доски, стенды, бытовую технику (холодильник, микроволновка, чайник, кулер, кофеварка, отпариватель, кондиционер, обогреватель), сетевые фильтры, канцтовары (бумага для принтера белая и цветная, фотобумага, бумага самоклеящаяся, пленка для ламинирования, планшеты, ножницы, маркеры, стикеры, блокноты, ручки, карандаши, точилки, ластик, кнопки, скрепки, степлеры и скобы для них, дыроколы, папки различных видов, включая файловые, клей, клейкая

лента обычная, двухсторонняя, малярная), расходные материалы (питьевая вода, батарейки, моющие и гигиенические средства, картриджи и тонеры для них, топливо).

2. Оценить и зафиксировать потребность процесса привлечения волонтеров в материально-техническом обеспечении, необходимом для проведения презентаций, представительских и культурно-массовых мероприятий, рекламных акций, регистрации кандидатов в волонтеры, включая: актовые или концертные залы, открытые и закрытые площадки, транспорт пассажирский и грузовой, мультимедийную и демонстрационную технику, ноутбуки, кликеры (презентеры), экраны, телевизоры и жидкокристаллические (плазменные, светодиодные) панели, звуковоспроизводящее и светотехническое оборудование, бензогенераторы, удлинители, микрофоны, мониторы, сценические ширмы, баннеры, флаги, мобильные стенды, буклеты, листовки, флаеры, рекламные поверхности, сувенирную продукцию, экипировку для персонала, сайты и другую IT-инфраструктуру, фотоаппараты, видеокамеры.
3. Оценить и зафиксировать потребность процесса отбора волонтеров в материально-техническом обеспечении, необходимом для реализации отборочных процедур, включая: помещения для проведения очных этапов отбора, кондиционеры, сайты, онлайн-тесты, распечатки тестов и ключей к ним, реквизит для групповых активностей, формы для фиксации хода интервью (карты интервьюера), планшеты, ручки, столы, стулья, мобильные стенды для зонирования, кулеры, питьевую воду, одноразовые стаканчики.
4. Оценить и зафиксировать потребность процесса подготовки волонтеров в материально-техническом обеспечении, необходимом для проведения

обучения, включая: помещения для проведения тренингов, транспорт пассажирский и грузовой, кондиционеры, столы, стулья, флипчарты, магнитно-маркерные доски, мультимедийную и демонстрационную технику, кликеры (презентеры), экраны, телевизоры и жидкокристаллические (плазменные, светодиодные) панели, звуковоспроизводящее оборудование, удлинители, микрофоны, батарейки или аккумуляторы, USB-накопители и жесткие диски, фотоаппараты, видеокамеры, баннеры, флаги, мобильные стенды, экипировку для персонала, рабочие тетради для волонтеров, методички для тренеров, реквизит и полиграфическую продукцию для тренинговых упражнений, канцтовары (блокноты для флипчартов, маркеры, ручки, клейкую ленту обычную, малярную и двухстороннюю, ножницы).

5. Оценить и зафиксировать потребность волонтерской программы в сувенирной продукции, необходимой для реализации мотивационной программы, включая: бланки грамот, дипломов, благодарственных писем, значки закатные, литые и штампованные с холодными и горячими эмалями, силиконовые браслеты, магниты, наклейки на телефоны, брендированные канцтовары (блокноты, тетради, ручки, карандаши, блоки для записей и др.), брендированные обложки на паспорт и студенческий билет, USB-накопители, чехлы на телефоны и планшеты, сумки для ноутбуков, часы, пледы, кружки, термосы, спортивные бутылки для воды, пакеты, фигурки маскотов мероприятий.
6. Зафиксировать перечень предметов экипировки и количество комплектов, изготавливаемых для волонтеров, включая: футболки, футболки поло, футболки с длинными рукавами, блузки, рубашки, толстовки, свитшоты, бомберы, пиджаки, маинишки, жилеты, безрукавки утепленные, ветровки,

куртки, дождевики, шорты, бриджи, брюки, брюки-трансформеры, юбки, кепки, пилотки, бейсболки, шапки, банданы, шейные платки, галстуки, шарфы, перчатки, варежки, носки, кроссовки, кеды, туфли, рюкзаки, сумки, зонты, солнцезащитные очки, часы и др.

7. Оценить и зафиксировать потребность волонтерских центров/штабов на объектах в оснащении, необходимом для качественной организации деятельности волонтеров и проведения мотивационных и досуговых мероприятий, включая: помещения необходимой вместимости или объекты временной инфраструктуры, мебель (столы, стулья, стеллажи, шкафы для документов, журнальные столы, диваны, кресла, вешалки для верхней одежды, запираемые ящики для хранения вещей), бытовую технику (кондиционеры, кулеры, холодильники для напитков, чайники), ноутбуки, МФУ черно-белые и цветные форматов А4, А3, флипчарты, магнитно-маркерные доски, мультимедийную и демонстрационную технику, кликеры (презентеры), экраны, телевизоры и жидкокристаллические (плазменные, светодиодные) панели, звуковоспроизводящее оборудование, удлинители, микрофоны, батарейки или аккумуляторы, USB-накопители и жесткие диски, фотоаппараты, видеокамеры, баннеры, флаги, мобильные стенды, игры и аттракционы, канцтовары (бумагу для принтера белую и цветную, фотобумагу, бумагу самоклеящуюся, пленку для ламинирования, планшеты, ножницы, маркеры, стикеры, блокноты, ручки, карандаши, точилки, ластик, кнопки, скрепки, степлеры и скобы для них, дыроколы, папки различных видов, включая файловые, клей, клейкую ленту обычную, двухстороннюю, малярную), расходные материалы (питьевую воду, батарейки, моющие и гигиенические средства, картриджи и тонеры для них).

8. Оценить и зафиксировать потребность точек питания волонтеров в оснащении, необходимом для качественной организации данного сервиса, включая: помещения, кухонное оборудование, кондиционеры, кулеры, холодильники, столы, стулья, линии раздачи, подносы, мусорные баки для отходов, технику для самостоятельного разогрева пищи, водонагревательные приборы (в случае необходимости), ручной мойки с холодной и горячей водой, мыло кусковое в мыльницах или жидкое в диспенсерах, бумажные полотенца или сушилки для рук, гардероб/вешалки для верхней одежды.
9. Оценить и зафиксировать потребность волонтеров в обеспечении инвентарем, условиями и орудиями труда, необходимыми для эффективного выполнения функциональных обязанностей, включая: офисные и подсобные помещения, транспортные средства (автобусы, минивэны, автомобили, велосипеды, гироскутеры), рабочие стационарные компьютеры и периферию, ноутбуки, планшетные компьютеры, смартфоны, телефоны, МФУ, принтеры, плоттеры черно-белые и цветные форматов А4, А3, удлинители, сетевые фильтры, USB-накопители и жесткие диски, роутеры, мобильные модемы, брошюровщики, ламинаторы, резак, информационные стойки и киоски, наблюдательные/информационные вышки (судейские стулья), мегафоны и рупоры, рации, реквизит для дополнительных развлекательных зон, ростовые куклы, разговорники, карты местности, справочники, офисную мебель (столы, стулья, тумбочки, тумбы, стеллажи, книжные шкафы, полки, шкафы для верхней одежды), бытовую технику (холодильник, микроволновку, чайник, кулер, кофеварку, отпариватель, кондиционер, обогреватель), канцтовары (бумагу для принтера белую, бумагу самоклеящуюся, пленку для ламинирования, планшеты, ножницы, маркеры,

стикеры, блокноты, ручки, карандаши, точилки, ластики, кнопки, скрепки, степлеры и скобы для них, дыроколы, папки различных видов, включая файловые, клей, клейкую ленту обычную, двухстороннюю, малярную), расходные материалы (питьевую воду, картриджи и тонеры для них, топливо).

10. Оценить и зафиксировать потребность персонала, осуществляющего управление волонтерами, в необходимом материально-техническом обеспечении, включая: офисные помещения, транспорт пассажирский и грузовой, рабочие стационарные компьютеры и периферию, ноутбуки, планшетные компьютеры, офисную мебель (столы, стулья, тумбочки, тумбы, стеллажи, книжные шкафы, полки, шкафы для верхней одежды), смартфоны, телефоны, рации, мегафоны, роутеры, мобильные модемы, МФУ, принтеры, плоттеры черно-белые и цветные форматов А4, А3, USB-накопители и жесткие диски, бытовую технику (холодильник, микроволновку, чайник, кулер, кофеварку, отпариватель, кондиционер, обогреватель), сетевые фильтры, канцтовары (бумагу для принтера белую, планшеты, ножницы, маркеры, ручки, степлеры и скобы для них, дыроколы, папки различных видов, включая файловые, клейкую ленту обычную, двухстороннюю, малярную), расходные материалы (питьевую воду, батарейки, моющие и гигиенические средства, картриджи и тонеры для них, топливо).

11. Установить повторяющиеся материально-технические средства, определить их количество: в отношении транспортных средств, оборудования, техники, инвентаря, мебели – на уровне максимального количества одновременно используемых единиц с учетом возможности нормальной логистики их передачи, в отношении канцелярских товаров и расходных материалов – на уровне суммарной потребности.

12. Ранжировать список необходимого материально-технического обеспечения на имеющееся, безвозмездно привлекаемое в партнерских организациях, арендуемое и приобретаемое.

13. Запланировать необходимые перемещения имеющегося оборудования, запросить у партнеров безвозмездно привлекаемые материально-технические ценности, заключить контракты на аренду и поставку дополнительного оборудования.

### 5.3. Основные риски волонтерских программ в сфере событийного добровольчества и способы управления ими

Реализация волонтерских программ в сфере событийного добровольчества сопряжена с рядом рисков. Однако управление указанными рисками позволяет избежать и минимизировать их негативные последствия.

Риск	Способы управления риском
Недобор волонтеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение качественной и своевременной информационно-просветительской и коммуникационной кампании;</li> <li>• установление и анонсирование привлекательных условий труда волонтеров, разнообразных и качественных сервисов;</li> <li>• реализация системной мотивационной программы;</li> <li>• пересмотр требований к волонтерам, в том числе расширение возрастного ценза;</li> <li>• привлечение к участию в волонтерской программе сотрудников и активистов государственных, муниципальных бюджетных учреждений социальной сферы, детских и молодежных общественных объединений.</li> </ul>

Риск	Способы управления риском
Низкий уровень профессиональной и языковой подготовки волонтеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>реализация сфокусированной коммуникационной кампании в организациях – потенциальных источниках качественных кандидатов в волонтеры;</li> <li>использование специальной системы отбора, направленной на привлечение волонтеров с определенным уровнем компетенций;</li> <li>реализация углубленных программ подготовки;</li> <li>выпуск специализированных разговорников, мобильных приложений для межъязыковой коммуникации;</li> <li>привлечение иногородних и иностранных волонтеров с необходимым уровнем подготовки;</li> <li>формирование на объектах команд волонтеров, исходя из необходимости присутствия в каждой из них добровольцев с необходимым уровнем знания языка.</li> </ul>
Низкий уровень мотивации волонтеров отдельных функций и объектов из-за их удаленности от основных событий мероприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>системная реализация программы вовлечения и признания заслуг волонтеров;</li> <li>закрепление за объектами/функциями квалифицированных менеджеров волонтеров;</li> <li>предоставление высококачественных сервисов питания и экипировки;</li> <li>разработка и реализация дополнительной мотивационной программы, включающей предоставление волонтерам билетов на мероприятие;</li> <li>организация производственной или учебной практики студентов профильных специальностей.</li> </ul>
Утечка подготовленных волонтеров основного состава на платные позиции временного персонала	<ul style="list-style-type: none"> <li>совершенствование мотивационной программы;</li> <li>увеличение сервисов для волонтеров и обеспечение их высокого качества;</li> <li>установление благоприятных и комфортных условий работы для волонтеров;</li> <li>достижение джентльменских соглашений с компаниями-партнерами, компаниями-поставщиками мероприятия, организациями транспортной, гостиничной отрасли, сферы услуг.</li> </ul>

Риск	Способы управления риском
Низкий уровень управления волонтерами	<ul style="list-style-type: none"> <li>проведение специальных обучающих тренингов для тимлидеров, функциональных/функционально-объектовых, объектовых менеджеров волонтеров;</li> <li>просветительская и разъяснительная работа, подготовка и трансляция информационных материалов по темам волонтерской программы и работы с волонтерами;</li> <li>мониторинг и контроль реализации процессов управления волонтерами.</li> </ul>
Использование волонтеров для выполнения неквалифицированного труда и несвойственных задач	<ul style="list-style-type: none"> <li>анализ поступающих волонтерских вакансий и запросов на соответствие имиджу и безопасности волонтера;</li> <li>просветительская и разъяснительная работа.</li> </ul>
Невыход волонтеров на смены	<ul style="list-style-type: none"> <li>системная реализация программы вовлечения и признания заслуг волонтеров;</li> <li>выстраивание комфортных графиков работы волонтеров;</li> <li>предоставление привлекательных условий труда волонтеров, разнообразных и качественных сервисов;</li> <li>установление эмоционального контакта между менеджерами и волонтерами.</li> </ul>

## Приложение 1 к Стандарту событийного волонтерства

### ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Осознавая, что волонтеры являются одной из важнейших составляющих успешного проведения общественно значимых событий, понимая серьезную роль качественной и ответственной волонтерской деятельности в успешном достижении стратегических целей мероприятий, принимая во внимание, что внешний вид, поведение, моральный и этический облик каждого событийного волонтера являются частью общего имиджа всех волонтеров нашей страны и влияют на репутацию волонтерского движения, отдельных российских территорий и государства в целом, стремясь к продвижению добровольческих ценностей и социально-экономическому процветанию Российской Федерации, мы, событийные волонтеры, принимаем настоящий Этический кодекс.

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящий кодекс определяет основные этические нормы и правила поведения событийных волонтеров между собой, по отношению к организатору мероприятия, организатору волонтерской деятельности, другим клиентским группам и участникам событий в различных рабочих ситуациях и на отдыхе.

**1.2.** Этический кодекс событийного волонтера Российской Федерации направлен на установление у всех субъектов событийного волонтерства осознанного взаимопонимания в определении границ нравственного и безопасного поведения волонтера, а также качественного выполнения им своих обязанностей.

**1.3.** Каждый событийный волонтер, соблюдающий данный кодекс, вносит вклад в укрепление положительного образа волонтера в обществе, а следовательно, в развитие добровольческого движения на территории Российской Федерации.



## 2. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРА

Событийный волонтер руководствуется в своей деятельности следующими основными нравственными принципами:

- **безвозмездность:** труд событийного волонтера не оплачивается и не предполагает другой материальной выгоды;
- **этичность:** цели и действия волонтера имеют нравственную и гуманистическую направленность и не подразумевают ущемления чьих-либо прав, чувств и интересов;
- **идентичность:** волонтер осознает, что олицетворяет для окружающих все волонтерское сообщество в целом, и контролирует свой образ и поведение, исходя из этого понимания.
- **кросс-культурность:** волонтеры уважают достоинство, особенности и культуру людей вне зависимости от их расы, национальности, вероисповедания, пола, возраста, состояния здоровья, благосостояния, принадлежности к этническим, профессиональным и социальным группам, личных вкусов, мнений и предпочтений;
- **законность:** деятельность волонтеров реализуется в правовом поле и не может нарушать законодательство Российской Федерации;
- **солидарность:** волонтеры разделяют цели и ценности команды, в которой работают, отдают приоритет командным интересам и согласовывают свои действия с командой;
- **личная ответственность за результат:** волонтеры, принявшие на себя в рамках мероприятия те или иные обязательства, выполняют их качественно, добросовестно и не прерывают их исполнение до оговоренного срока;

- **дисциплина:** волонтер руководствуется в своей деятельности установленными нормами и правилами, полученными указаниями и не нарушает их;
- **помощь и взаимовыручка:** волонтеры не отказывают в помощи друг другу, остальным членам команды и прочим людям, испытывающим потребность в ней.

## 3. НОРМЫ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРА

### 3.1. Общие нормы и правила поведения событийного волонтера.

Событийный волонтер соблюдает в своей деятельности перечисленные общие нормы и правила поведения:

- знает, уважает и следует этическим принципам событийного волонтерства;
- действует на благо интересов мероприятия и его команды, продвигает ценности мероприятия, стремится к повышению своей эффективности и исполнению обязанностей на высшем уровне, проявляет разумную инициативу;
- опирается на информацию и опыт, приобретенные в ходе подготовки к мероприятию;
- заботится об имидже волонтеров и престиже добровольческого движения, не совершает никаких действий, несовместимых с положительным образом волонтера;
- доброжелательно, вежливо и корректно взаимодействует с организаторами события, организаторами волонтерской деятельности, другими клиентскими группами и участниками мероприятия, оказывает им помощь и поддержку при наличии от них такого запроса;
- соблюдает и защищает маркетинговые права партнеров и спонсоров мероприятия;

- бережно относится к природе, имуществу и материальным ценностям, предоставляемым волонтеру в рамках сервисов и рабочих смен;
- соблюдает правила техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения;
- не посещает запретные зоны, иные зоны объектов и мест работы, кроме обозначенных на аккредитации либо оговоренных организатором волонтерской деятельности и/или представителями оргкомитета;
- не разглашает конфиденциальную информацию, полученную им в ходе осуществления волонтерской деятельности, какому-либо другому юридическому или физическому лицу и не использует эту информацию для своей собственной выгоды, а также не обсуждает указанную информацию в общественных местах;
- не допускает дискриминации и преследования по отношению к личности, группе лиц или стране по каким-либо признакам: цвету кожи, расовому, этническому, национальному происхождению, полу, возрасту, состоянию здоровья, языку, религиозным, политическим или иным убеждениям, достатку, положению в обществе, социальному статусу, сексуальной ориентации или по любой иной причине;
- незамедлительно уведомляет организатора волонтерской деятельности о наступлении невозможности выхода на смену / продолжения волонтерской деятельности на мероприятии при наступлении обстоятельств непреодолимой силы;
- при отказе от участия в волонтерской программе мероприятия вследствие изменения планов принимает такое решение и ставит о нем в известность организатора волонтерской деятельности не позднее чем за 3–7 дней для мероприятия численностью до 100 волонтеров, за 14–20 дней для мероприятия численностью до 500 волонтеров, за

1–2 месяца до мероприятия численностью свыше 500 волонтеров.

### 3.2. Нормы и правила поведения, регулирующие исполнение функциональных обязанностей.

В отношении осуществления функциональных обязанностей и соблюдения рабочего графика событийный волонтер реализует следующие обязательства:

- добросовестно и качественно выполняет функциональные обязанности, определенные функциональным направлением деятельности и занимаемой позицией;
- знает и соблюдает политики, правила, процедуры, регламенты и инструкции, регулирующие выполнение функциональных обязанностей, а также трудовую дисциплину;
- стремится обеспечивать и поддерживать высокий уровень компетентности в своей работе, но при этом признает границы своих компетенций и своего опыта;
- осуществляет волонтерскую деятельность в период подготовки и проведения мероприятия в соответствии с графиком смен, определенным организатором добровольческой деятельности, не пропускает смены, соблюдает время начала и окончания смен, своевременно проходит процедуры регистрации выхода на смену и окончания смены (check-in и check-out);
- согласовывает все свои действия в рамках организации и проведения мероприятия с тимлидером, функциональным/функционально-объектовым менеджером волонтеров;
- во время смены, на объекте и/или находясь в экипировке (униформе), не занимается посторонней деятельностью, не связанной с участием в мероприятии в качестве волонтера, не совершает личных деловых встреч и переговоров, не демонстрирует

и не распространяет рекламные материалы, не организует и не участвует в маркетинговых акциях по продвижению товаров и услуг;

- обеспечивает сохранность и рациональное расходование материальных ресурсов, предоставленных ему для выполнения волонтерской деятельности, не использует предоставленные ресурсы в личных и других отличающихся от выполнения функциональных обязанностей целях, не передает материальные ценности третьим лицам без разрешения организатора мероприятия / организатора волонтерской деятельности, не распоряжается без их согласия указанными материальными ценностями каким-либо иным способом;
- при наличии возможности по просьбе тимлидера, функционального/функционально-объектового менеджера, объектового менеджера волонтеров выполняет дополнительные поручения и задачи, обусловленные интересами мероприятия.

### 3.3. Правила ношения экипировки.

Событийный волонтер, основываясь на том, что волонтерская униформа является визуальным отличительным знаком его принадлежности к команде волонтеров мероприятия и сигналом того, что к нему можно обратиться за помощью, соблюдает перечисленные правила использования экипировки:

- обязательно носит выданную экипировку во время смен и в иных случаях исполнения обязанностей волонтера;
- не носит экипировку вне смен и иных случаев исполнения обязанностей волонтера, за исключением пути к месту их осуществления и обратно;
- соблюдает комплектность экипировки, установленную организаторами мероприятия, не допускает ношение неполного комплекта экипировки либо комплекта экипировки, дополненного не входящими

в установленный комплект предметами (за исключением головных уборов или длинных юбок, надеваемых по религиозным соображениям);

- не изменяет внешний вид экипировки во время проведения мероприятия (не укорачивает, не растягивает, не подворачивает, не приталивает, своевременно стирает и гладит), при этом может выполнять подгонку экипировки по росту/размеру;
- не передает без разрешения организатора волонтерской деятельности возмездно или безвозмездно экипировку третьим лицам, не оставляет экипировку без присмотра;
- по окончании мероприятия возвращает экипировку организатору волонтерской деятельности, если иное не было установлено договором об участии в мероприятии в качестве волонтера или ясно выражено организатором волонтерской деятельности;
- в случае отстранения от исполнения обязанностей возвращает все предметы экипировки не позднее последнего дня исполнения своих обязанностей.

### 3.4. Правила использования аккредитации и других средств доступа.

Событийный волонтер руководствуется следующими правилами использования аккредитации и иных средств доступа (пропусков, брелоков, браслетов и др.), учитывая, что данные устройства являются важнейшими элементами безопасности при проведении мероприятия:

- в течение всего периода пребывания на мероприятии в процессе его подготовки и проведения носит аккредитационную карту на шею лицевой стороной наружу поверх всей одежды;
- предъявляет представителям службы безопасности аккредитацию, пропуск, браслет и любое другое средство доступа при проходе на объект и в зоны ограниченного посещения;

- по требованию представителей службы безопасности и членов оргкомитета предоставляет возможность ознакомления с информацией, размещенной на аккредитационной карте, не передавая саму карту в чужие руки;
- ни в коем случае не одалживает и не передает свою аккредитацию, пропуск или иное средство доступа кому-либо, включая друзей и ближайших родственников, не пользуется чужой аккредитацией для прохода на объект или в зоны ограниченного посещения;
- не использует аккредитацию, пропуск или иное средство доступа для прохода на объекты вне рабочего расписания с целью просмотра мероприятий и иной целью, не связанной с исполнением обязанностей волонтера;
- не позволяет фотографировать, не фотографирует и не размещает в открытом доступе фотографии аккредитации, пропусков, а также других средств доступа для предотвращения их подделки и незаконного использования;
- в случае утери или кражи аккредитации, пропуска или иного средства доступа немедленно уведомляет об этом организатора волонтерской деятельности и представителей оргкомитета.

### 3.5. Правила взаимодействия со средствами массовой информации и поведения в социальных сетях.

При взаимодействии со средствами массовой информации, а также при ведении личных аккаунтов в социальных сетях и ином размещении информации в интернете волонтер пользуется данными правилами, направленными на профилактику распространения неточных и некорректных сведений:

- без согласования с организатором волонтерской деятельности и оргкомитетом не дает интервью и комментарии, не выступает на каких-либо

мероприятиях, не участвует в публичных акциях в качестве волонтера мероприятия;

- все запросы, полученные от средств массовой информации, включая запросы о коротком комментарии или интервью, перенаправляет организатору волонтерской деятельности;
- без разрешения организатора волонтерской деятельности и оргкомитета не сообщает средствам массовой информации в согласованном комментарии/интервью и не размещает в социальных сетях какие-либо данные о мероприятии, его участниках, гостях, партнерах, спонсорах, клиентах и других вовлеченных сторонах, за исключением данных, опубликованных на официальных ресурсах оргкомитета;
- в изложении информации руководствуется интересами мероприятия и заботится о его имидже;
- рассказывает о своей волонтерской деятельности от своего имени и в общих чертах, избегая деталей, защищенных политикой конфиденциальности.

### 3.6. Правила и нормы поведения, регламентирующие охрану границ личного пространства участников мероприятий.

Для сохранения границ личного пространства популярных, высокопоставленных, привлекательных, влиятельных и иных персон, участвующих в мероприятиях, событийный волонтер опирается на следующие правила и нормы поведения:

- не проявляет навязчивости по отношению к участникам мероприятия, гостям, персоналу, другим клиентским группам;
- не просит автографов, фотографий и сувениров у участников мероприятия, гостей, персонала, представителей других клиентских групп;
- не фотографирует VIP-персон и других участников мероприятия без их просьбы и ведома, если

это не входит в функциональные обязанности волонтера;

- не распространяет и не обсуждает в общественных местах информацию о вкусах, предпочтениях, привычках, особенностях и моделях поведения, нестандартных и конфликтных ситуациях, прочих характеристиках и действиях участников мероприятия, проявленных в ходе его подготовки и проведения.

### 3.7. Нормы и правила безопасного поведения волонтеров.

Событийный волонтер соблюдает следующие нормы и правила безопасного поведения:

- перед осуществлением волонтерской деятельности проходит обучение по технике безопасности и охране труда, инструктаж и ознакомление с объектом и местом своей работы;
- выполняет обязанности и поручения только после прохождения соответствующего обучения и при наличии у него необходимых допусков, знаний, умений, навыков и физических возможностей;
- отказывается от выполнения потенциально небезопасных задач, не подвергает риску собственную жизнь и здоровье, а также жизнь и здоровье окружающих людей;
- перемещается по объекту, глядя под ноги, при спуске/подъеме по лестницам сохраняет руки свободными, пользуется перилами;
- знает расположение на объекте пунктов оказания первой медицинской помощи, путей эвакуации и аварийных выходов;
- не посещает и не фотографирует режимные и стратегические объекты, не находится в потенциально опасных зонах;
- не проносит на объект чужое имущество, включая имущество знакомых, друзей и родственников;

- следит за состоянием своего здоровья и самочувствием, в случае их ухудшения ставит в известность тимлидера, функционального или объектового менеджера волонтеров и обращается за медицинской помощью;
- одевается в соответствии с сезоном и погодными условиями, при необходимости использует солнцезащитные средства, средства профилактики обморожений, средства защиты от насекомых;
- соблюдает режим труда и отдыха;
- при возникновении острого заболевания / состояния, препятствующего осуществлению волонтерской деятельности, отказывается от выхода на смену / дальнейшего участия в мероприятии, о чем незамедлительно информирует тимлидера, функционального или объектового менеджера волонтеров;
- при наличии хронических, угрожающих самочувствию и здоровью заболеваний информирует о них функционального и/или объектового менеджера волонтеров, имеет при себе необходимые лекарственные препараты и средства реабилитации.

### 3.8. Реагирование на инциденты.

В целях предотвращения инцидентов и оперативного реагирования на их возникновение событийный волонтер выполняет указанные правила:

- незамедлительно сообщает организатору волонтерской деятельности и/или службе безопасности обо всех нарушениях закона, а также возникших и потенциальных инцидентах и нестандартных ситуациях, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей либо имуществу, используемому при проведении мероприятия, замеченных в ходе выполнения своих обязанностей;
- в случае обнаружения предметов, оставленных без присмотра, срочно информирует о них службу

безопасности и/или организатора волонтерской деятельности;

- при фиксации подозрительного поведения людей обращает на них внимание службы безопасности и/или организатора волонтерской деятельности;
- в случае выявления предметов и ситуаций, являющихся потенциально опасными в условиях проведения мероприятия и массового скопления людей (скользкие поверхности, острые, выступающие, плохо закрепленные части зданий, сооружений, инфраструктуры, открытые люки, существующие в месте движения массовых потоков людей плохо различимые препятствия, оголенные провода и др.) принимает оперативные меры по снижению угрозы жизни и здоровью людей и ставит в известность службу безопасности и/или организатора волонтерской деятельности.

### 3.9. Запрет на поведение, угрожающее имиджу волонтера.

Для предотвращения ущерба имиджу волонтеров, волонтерской программы мероприятия, волонтерского движения в целом событийному волонтеру строго запрещено:

- приносить, хранить, употреблять и распространять наркотические вещества и любые спиртные напитки (включая пиво), находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- курить в неположенных местах и в волонтерской форме;
- употреблять ненормативную лексику;
- проявлять словесную, физическую, поведенческую агрессию по отношению к другим волонтерам, персоналу, гостям, жителям города и иным людям;
- причинять вред зеленым насаждениям, представителям животного мира, объектам культурного и природного наследия;

- наносить ущерб помещениям, оборудованию и другим материальным ценностям;
- мусорить;
- осуществлять иные действия, противоречащие позитивному образу волонтеров на мероприятии.

## Приложение 2 к Стандарту событийного волонтерства

### ПРОЕКТ ДОГОВОРА С ВОЛОНТЕРОМ<sup>2</sup>



г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

являющийся (-аяся, -еяся) организатором волонтерской  
деятельности на мероприятии \_\_\_\_\_  
(далее «Мероприятие»),

(полное наименование мероприятия)  
которое состоится \_\_\_\_\_

(сроки и место проведения мероприятия)  
и именуемый (-ая, -ое) в дальнейшем «Оператор», в лице

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя)  
действующего (-щей) на основании \_\_\_\_\_

(наименование правоустанавливающего документа)  
и \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. волонтера)

дата рождения: \_\_. \_\_. \_\_ года, паспорт: серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, дата выдачи: \_\_. \_\_. \_\_ года, име-  
нуемый (-ая) в дальнейшем «Волонтер»,  
заключили настоящий договор о следующем:

#### 1. Предмет договора

1.1. Оператор привлекает Волонтера для добровольного участия в подготовке и проведении Мероприятия без предоставления ему денежного вознаграждения за осуществляемую им деятельность и обеспечивает необходимые условия для надлежащего выполнения Волонтером своих функций в рамках настоящего Договора, а Волонтер принимает участие в Мероприятии путем безвозмездного применения своего опыта, знаний, умений в подготовке и проведении Мероприятия.

1.2. Волонтер добровольно и безвозмездно берет на себя обязательства осуществлять в период подготовки

<sup>2</sup> Настоящий договор содержит дополняемый, сокращаемый и уточняемый перечень разделов, пунктов и положений.

и проведения Мероприятия волонтерскую деятельность, направленную на успешную реализацию Мероприятия и достижение его стратегических целей, а Оператор обязуется обеспечить Волонтеру необходимые организационные условия и сервисы в размере и в порядке, предусмотренных настоящим Договором.

## 2. Термины и определения

Используемые в настоящем Договоре термины и определения применяются в значениях, приведенных в Стандарте событийного волонтерства, разработанном Ассоциацией волонтерских центров России.

## 3. Права и обязанности сторон

### 3.1. Волонтер обязуется:

3.1.1. Принимать участие в подготовке и проведении Мероприятия в соответствии с выполняемой функцией, занимаемой позицией и полученными от Оператора указаниями и информацией.

3.1.2. Осуществлять взаимодействие с Оператором через электронную почту, указанную при регистрации в качестве кандидата в волонтеры, и через \_\_\_\_\_

(другие приоритетные способы связи)

и регулярно проверять обновления в почтовом ящике.

3.1.3. Дать согласие на обработку персональных данных (приложение № 1 к настоящему Договору) и на использование его изображения (приложение № 2 к настоящему Договору) любыми способами, за исключением случаев, порочащих честь и достоинство Волонтера.

Волонтер может отказаться от предоставления согласия на обработку его персональных данных или отозвать его в соответствии с действующим законодательством РФ. В этом случае настоящий Договор автоматически расторгается в связи с невозможностью его исполнения.

3.1.4. Информировать Оператора об изменении своих фамилии, имени, паспортных данных, адреса регистрации

и/или фактического проживания, иных личных данных, предоставленных Оператору, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты соответствующего изменения.

3.1.5. Пройти обучение: \_\_\_\_\_

(перечень обязательных обучающих мероприятий)

3.1.6. Отработать от \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ смен в период подготовки и проведения Мероприятия.

3.1.7. Действовать на благо интересов Мероприятия и его команды, продвигать ценности Мероприятия, заботиться об имидже Мероприятия, стремиться к повышению своей эффективности и исполнению обязанностей на высшем уровне, проявлять разумную инициативу.

3.1.8. Незамедлительно уведомлять организатора волонтерской деятельности о наступлении невозможности выхода на смену / продолжения волонтерской деятельности на мероприятии при наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

3.1.9. Добросовестно и качественно выполнять функциональные обязанности, определенные функциональным направлением деятельности и занимаемой позицией.

3.1.10. Знать и соблюдать политики, правила, процедуры, регламенты и инструкции, регулирующие выполнение функциональных обязанностей, а также трудовую дисциплину.

3.1.11. Осуществлять волонтерскую деятельность в период подготовки и проведения мероприятия в соответствии с графиком смен, определенным Оператором, не пропускать смены, соблюдать время начала и окончания смен, своевременно проходить процедуры регистрации выхода на смену и окончания смены (check-in и check-out).

3.1.12. Согласовывать все свои действия в рамках организации и проведения Мероприятия с тимлидером, функциональным/функционально-объектовым менеджером волонтеров.

3.1.13. Во время смены, на объекте и/или находясь в экипировке (униформе), не заниматься посторонней



деятельностью, не связанной с участием в мероприятии в качестве волонтера, не совершать личных деловых встреч и переговоров, не демонстрировать и не распространять рекламные материалы, не организовывать и не участвовать в маркетинговых акциях по продвижению товаров и услуг.

3.1.14. Обеспечивать сохранность и рациональное расходование материальных ценностей и ресурсов, предоставленных ему для выполнения волонтерской деятельности, не использовать указанные ресурсы в личных и других отличающихся от выполнения функциональных обязанностей целях, не передавать материальные ценности и ресурсы третьим лицам без разрешения Оператора, не распоряжаться без его согласия указанными материальными ценностями и ресурсами каким-либо иным способом.

3.1.15. Не совершать расходы, которые могут быть прямо или косвенно связаны с исполнением настоящего Договора, а при наличии крайней необходимости их совершения предварительно письменно согласовать их с Оператором.

3.1.16. Соблюдать установленные правила ношения экипировки:

- обязательно носить выданную экипировку во время смен и в иных случаях исполнения обязанностей волонтера;
- не носить экипировку вне смен и иных случаев исполнения обязанностей волонтера, за исключением пути к месту их осуществления и обратно;
- соблюдать комплектность экипировки, установленную Оператором, не допускать ношение неполного комплекта экипировки либо комплекта экипировки, дополненного не входящими в установленный комплект предметами (за исключением головных уборов или длинных юбок, надеваемых по религиозным соображениям);
- не изменять внешний вид экипировки во время проведения мероприятия (не укорачивать, не растягивать, не подворачивать, не приталивать, своевременно стирать и гладить), при этом разрешается выполнять подгонку экипировки по росту/размеру;

- не передавать без разрешения Оператора возмездно или безвозмездно экипировку третьим лицам, не оставлять экипировку без присмотра.

3.1.17. По окончании мероприятия возвратить экипировку организатору волонтерской деятельности (**удалить пункт в случае передачи экипировки Волонтеру в постоянное пользование!**).

3.1.18. В случае отстранения от исполнения обязанностей возвратить все предметы экипировки по акту передачи-возврата имущества либо по журналу передачи-возврата имущества не позднее последнего дня исполнения своих обязанностей.

3.1.19. Соблюдать правила ношения и безопасного использования аккредитации и других средств доступа в зоны ограниченного посещения:

- в течение всего периода пребывания на мероприятии в процессе его подготовки и проведения носить аккредитационную карту на шее лицевой стороной наружу поверх всей одежды;
- предъявлять представителям службы безопасности аккредитацию, пропуск, браслет и любое другое средство доступа при проходе на объект и в зоны ограниченного посещения;
- не передавать свою аккредитацию, пропуск или иное средство доступа кому-либо, включая друзей и ближайших родственников, не пользоваться чужой аккредитацией для прохода на объект или в зоны ограниченного посещения;
- не использовать аккредитацию, пропуск или иное средство доступа для прохода на объекты вне рабочего расписания с целью просмотра мероприятий и иной целью, не связанной с исполнением обязанностей волонтера;
- не позволять фотографировать, не фотографировать и не размещать в открытом доступе фотографии аккредитации, пропусков, а также других средств доступа для предотвращения их подделки и незаконного использования;

- в случае утери или кражи аккредитации, пропуска или иного средства доступа немедленно уведомить об этом Оператора и центр выдачи аккредитации.

3.1.20. Придерживаться следующих правил взаимодействия со средствами массовой информации и поведения в социальных сетях:

- без согласования с Оператором не давать интервью и комментарии, не выступать на каких-либо мероприятиях, не участвовать в публичных акциях в качестве волонтера Мероприятия;
- все запросы, полученные от средств массовой информации, включая запросы о коротком комментарии или интервью, перенаправлять Оператору;
- без разрешения Оператора не сообщать средствам массовой информации в согласованном комментарии/интервью и не размещать в социальных сетях какие-либо данные о Мероприятии, его участниках, гостях, партнерах, спонсорах, клиентах и других вовлеченных сторонах, за исключением данных, опубликованных на официальных ресурсах Мероприятия;
- рассказывать о своей волонтерской деятельности от своего имени и в общих чертах, избегая деталей, защищенных политикой конфиденциальности.

3.1.21. Руководствоваться правилами и нормами поведения, обеспечивающими охрану границ личного пространства участников Мероприятия:

- не проявлять навязчивости по отношению к участникам Мероприятия, гостям, персоналу, другим клиентским группам, не просить автографов, фотографий и сувениров у участников Мероприятия, гостей, персонала, представителей других клиентских групп;
- не фотографировать VIP-персон и других участников Мероприятия без их просьбы и ведома, если это не входит в функциональные обязанности Волонтера;
- не распространять и не обсуждать в общественных местах информацию о вкусах, предпочтениях, привычках, особенностях и моделях поведения, нестандартных

и конфликтных ситуациях, прочих характеристиках и действиях участников Мероприятия, проявленных в ходе его подготовки и проведения.

3.1.22. Перед осуществлением волонтерской деятельности пройти обучение по технике безопасности и охране труда, инструктаж и ознакомление с объектом и местом своей работы.

3.1.23. Выполнять обязанности и поручения только после прохождения соответствующего обучения и при наличии необходимых допусков, знаний, умений, навыков и физических возможностей.

3.1.24. Отказываться от выполнения потенциально небезопасных задач, не подвергать риску собственную жизнь и здоровье, а также жизнь и здоровье окружающих людей.

3.1.25. Знать расположение на объекте пунктов оказания первой медицинской помощи, путей эвакуации и аварийных выходов.

3.1.26. Не проносить на объект чужое имущество, включая имущество знакомых, друзей и родственников.

3.1.27. Следить за состоянием своего здоровья и самочувствием, в случае их ухудшения ставить в известность тимлидера, функционального или объектового менеджера волонтеров и своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.1.28. При возникновении острого заболевания/состояния, препятствующего осуществлению волонтерской деятельности, отказаться от выхода на смену/дальнейшего участия в Мероприятии, о чем незамедлительно проинформировать тимлидера, функционального или объектового менеджера волонтеров.

3.1.29. При наличии хронических, угрожающих самочувствию и здоровью заболеваний информировать о них функционального и/или объектового менеджера волонтеров, иметь при себе необходимые лекарственные препараты и средства реабилитации.

3.1.30. Незамедлительно сообщать Оператору и/или службе безопасности обо всех нарушениях закона, а также

возникших и потенциальных инцидентах и нештатных ситуациях, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей либо имуществу, используемому при проведении Мероприятия, замеченных в ходе выполнения своих обязанностей.

3.1.31. В случае обнаружения предметов, оставленных без присмотра, срочно информировать о них службу безопасности и/или Оператора.

3.1.32. Не приносить, не хранить, не употреблять и не распространять наркотические вещества и любые спиртные напитки (включая пиво), не находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.1.33. Не курить в неположенных местах и в волонтерской форме.

3.1.34. Не употреблять ненормативную лексику, не проявлять словесную, физическую, поведенческую агрессию по отношению к другим волонтерам, персоналу, гостям, жителям города и иным людям.

3.1.35. Не причинять вред зеленым насаждениям, представителям животного мира, объектам культурного и природного наследия, не мусорить.

3.1.36. Не наносить ущерб помещениям, оборудованию и другим материальным ценностям.

3.1.37. Не допускать дискриминации и преследования по отношению к личности, группе лиц или стране по какому-либо признакам: цвету кожи, расовому, этническому, национальному происхождению, полу, возрасту, состоянию здоровья, языку, религиозным, политическим или иным убеждениям, достатку, положению в обществе, социальному статусу, сексуальной ориентации или по любой иной причине.

3.1.38. Не вести политическую или религиозную пропаганду на Мероприятии.

3.1.39. Не осуществлять иные действия, противоречащие позитивному образу волонтера.

3.2. Волонтер в рамках настоящего Договора имеет право:

3.2.1. Получать во временное пользование имущество, необходимое для выполнения поставленных задач, включая электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, но не ограничиваясь ими, а также получать для использования в ходе волонтерской деятельности хозяйственные, канцелярские товары и другие расходные материалы.

3.2.2. Получать бесплатное питание, проживание, экипировку, мобильную связь, проезд до места проведения мероприятия и обратно, медицинское страхование и/или страхование жизни и здоровья, предоставление иных необходимых материальных ценностей и услуг либо возмещение понесенных расходов на приобретение указанных товаров или сервисов (уточнить список в соответствии с перечнем сервисов на конкретном мероприятии!) в порядке и на условиях, оговоренных настоящим Договором.

3.2.3. Претендовать на комфортные и безопасные условия труда и отдыха.

3.2.4. Требовать сохранения конфиденциальности персональных данных и иных сведений, переданных Оператору.

3.2.5. Требовать уважительного и доброжелательного отношения к себе участников и организаторов Мероприятия, представителей Оператора.

3.2.6. Отказаться от выполнения работ, не связанных с выполняемой им функцией и занимаемой позицией, противоречащих законодательству Российской Федерации, личным религиозным, моральным и этическим нормам, не соответствующих его навыкам и квалификации, угрожающим его жизни, здоровью и/или репутации.

3.2.7. Отказаться от участия в волонтерской программе не позднее чем за \_\_\_\_\_ дней до наступления первой смены.

3.2.8. Рассчитывать на признание и справедливую оценку своей волонтерской деятельности.

### 3.3. Оператор принимает на себя следующие обязательства:

3.3.1. Организовать обучение Волонтера на \_\_\_\_\_

(перечень обязательных обучающих мероприятий)

\_\_\_\_\_, обеспечить Волонтера исчерпывающей информацией, необходимой для качественного выполнения его функциональных обязанностей.

3.3.2. Предоставить Волонтеру именной/неименной аккредитационный бейдж и другие средства доступа, позволяющие проходить в зоны ограниченного посещения для выполнения возложенных обязанностей.

3.3.3. Обеспечить страхование жизни и здоровья Волонтера от несчастных случаев.

3.3.4. Обеспечить медицинское страхование Волонтера.

3.3.5. Организовать питание Волонтера в случае, если продолжительность смены составляет более 4-х часов, 2-разовое питание – при продолжительности смены свыше 8-ми часов.

3.3.6. Обеспечить Волонтера питьевой водой из расчета не менее 0,5 литра на 4 часа.

3.3.7. Выдать Волонтеру экипировку с символикой Мероприятия / волонтерской программы Мероприятия в комплекте: футболка – \_\_\_ шт., футболка поло – \_\_\_ шт., футболка с длинными рукавами – \_\_\_ шт., блузка – \_\_\_ шт., рубашка – \_\_\_ шт., толстовка – \_\_\_ шт., свитшот – \_\_\_ шт., бомбер – \_\_\_ шт., пиджак – \_\_\_ шт., манишка – \_\_\_ шт., жилет – \_\_\_ шт., жилет утепленный – \_\_\_ шт., ветровка – \_\_\_ шт., куртка – \_\_\_ шт., дождевик – \_\_\_ шт., шорты – \_\_\_ шт., брюки – \_\_\_ шт., брюки-трансформеры – \_\_\_ шт., юбка – \_\_\_ шт., бейсболка – \_\_\_ шт., шапка – \_\_\_ шт., бандана – \_\_\_ шт., шейный платок – \_\_\_ шт., галстук – \_\_\_ шт., шарф – \_\_\_ шт., перчатки – \_\_\_ шт., варежки – \_\_\_ шт., кроссовки – \_\_\_ шт., кеды – \_\_\_ шт., туфли – \_\_\_ шт., рюкзак – \_\_\_ шт., сумка – \_\_\_ шт., зонт – \_\_\_ шт., солнцезащитные очки – \_\_\_ шт. (уточнить список в соответствии с комплектностью экипировки на конкретном мероприятии!)

3.3.8. Обеспечить Волонтера бесплатным проездом на общественном транспорте в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по маршрутам \_\_\_\_\_ на территории населенного пункта \_\_\_\_\_ путем предоставления транспортной карты на \_\_\_ поездок / по предъявлению аккредитационной карты волонтера и/или обеспечить Волонтера бесплатным проездом путем доставки Волонтера от точек сбора \_\_\_\_\_ до места осуществления волонтерской деятельности транспортом организатора Мероприятия / транспортом Оператора (выбрать необходимое!).

3.3.9. Организовать доставку Волонтера от места осуществления волонтерской деятельности к месту проживания/пребывания в пределах границ населенного пункта \_\_\_\_\_ либо к месту организованного размещения иногородних волонтеров в случае осуществления им волонтерской деятельности в ночное время суток (с 00.00 до 5.00).

3.3.10. Для участия в Мероприятии предоставить иногороднему Волонтеру, не имеющему места проживания на территории населенного пункта \_\_\_\_\_, возможность проживания с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года в \_\_\_\_\_ по адресу \_\_\_\_\_. Указанный сервис не является гарантированным и предоставляется по предварительной заявке Волонтера, направленной в адрес Оператора в срок до «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года. Количество мест проживания ограничено. Денежная компенсация взамен сервиса не выплачивается.

3.3.11. Обеспечить волонтера мобильной связью путем предоставления сим-карты с тарифом \_\_\_\_\_ и лимитом \_\_\_\_\_ руб.

3.3.12. Предоставить Волонтеру место кратковременного отдыха на объекте осуществления волонтерской деятельности либо в непосредственной близости от него, оборудованное стулом/креслом.

3.3.13. С целью осуществления волонтерской деятельности предоставлять Волонтеру имущество, включая электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, но не ограничиваясь ими, а также хозяйственные, канцелярские товары и другие расходные материалы для использования в рамках настоящего Договора.

3.3.14. Обеспечить ознакомление волонтеров с Этическим кодексом событийного волонтера, правилами поведения, техники безопасности, охраны труда, производственной санитарии.

3.3.15. Обеспечить соблюдение прав Волонтера, перечисленных в п. 2.2 настоящего Договора.

3.3.16. Гарантировать сохранение конфиденциальности персональных данных и иных сведений о Волонтере, полученных в ходе реализации волонтерской программы.

3.3.17. В случае добросовестного исполнения Волонтером обязательств по настоящему Договору по итогам волонтерской программы Мероприятия выдать документ об участии в волонтерской программе Мероприятия.

3.3.18. При регистрации события в ЕИС «Добровольцы России» по итогам мероприятия в течение 48 часов после его окончания внести в систему данные об участии волонтера, включающие количество отработанных им часов и оценку качества его деятельности.

3.3.19. По просьбе волонтера проставить в бумажной волонтерской книжке отметку об участии волонтера в мероприятии с указанием количества отработанных часов и его функции.

#### 3.4. Оператор в рамках настоящего Договора имеет право:

3.4.1. Отбирать Волонтера для участия в Мероприятии, самостоятельно включать Волонтера в основной состав/резерв на основании полученных на отборочных процедурах данных и назначать Волонтера на позицию.

3.4.2. Устанавливать график осуществления волонтерской деятельности Волонтера.

3.4.3. Осуществлять контроль и учет времени участия Волонтера в Мероприятии.

3.4.4. Приостанавливать или прекращать деятельность Волонтера в случае систематического опоздания (2 и более раз) на смены и/или их пропуска, явки без экипировки, предоставленной Оператором, отказа от выполнения возложенных на него функциональных обязанностей.

3.4.5. Отстранить Волонтера от участия в Мероприятии за нарушение законодательства Российской Федерации, Этического кодекса событийного волонтера, политик, процедур, инструкций, техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения.

## 4. Ответственность сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, обязана возместить другой Стороне причиненные таким неисполнением убытки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. В случае отказа Волонтера без уважительных причин и за пределами срока, установленного п. 3.2.7 настоящего Договора, от участия в организации и проведении Мероприятия, согласие на которое было ранее дано Волонтером путем подтверждения предложенной позиции, Волонтер обязан по требованию Оператора возместить Оператору документально подтвержденные расходы, связанные с обеспечением его участия в Мероприятии (включая расходы на подготовку Волонтера и заказ положенных ему сервисов). Неявка Волонтера на смену в назначенный Оператором и согласованный с Волонтером срок признается отказом Волонтера от участия в проведении соответствующего Мероприятия. Оператор вправе освободить Волонтера от возмещения, предусмотренного настоящим пунктом, в случае указания Волонтером обоснованных уважительных причин невозможности участия в проведении Мероприятия.

4.4. В случае если Волонтер отказывается от участия в подготовке и проведении Мероприятия до окончания волонтерской программы, то он возвращает ранее предоставленную ему Оператором экипировку в течение одного календарного дня по акту передачи-возврата имущества либо по журналу передачи-возврата имущества. В случае отказа от возврата экипировки, неполного возврата или невозврата в срок, предусмотренный в настоящем пункте, Волонтер обязан возместить Оператору стоимость экипировки, исходя из расходов Оператора на ее приобретение, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения письменного требования от Оператора.

4.5. Оператор не несет ответственности за действия Волонтера, совершенные им по собственной инициативе.

4.6. Волонтер самостоятельно несет ответственность за вред, причиненный им третьим лицам.

4.7. Волонтер несет полную ответственность за сохранность имущества, предоставленного ему Оператором для выполнения обязательств по настоящему Договору, а также риск его повреждения или утраты. Имущество Оператора передается Волонтеру по акту передачи-возврата имущества либо по журналу передачи-возврата имущества.

4.8. В случае утраты или повреждения имущества, переданного Оператором Волонтеру в рамках настоящего Договора, Волонтер компенсирует имущественный ущерб Оператору посредством предоставления имущества, равноценного по качественным и функциональным показателям и сроку эксплуатации утраченному или поврежденному имуществу, либо уплачивает цену утраченного или поврежденного имущества, исходя из документально подтвержденных расходов Оператора на приобретение имущества.

## 5. Срок действия договора

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует до завершения исполнения сторонами своих обязательств.

## 6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при настоящих условиях обстоятельств.

6.2. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 6.1 настоящего Договора, каждая Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.

## 7. Конфиденциальность

7.1. С момента заключения настоящего Договора стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную ими от другой стороны в ходе оказания услуг, какому-либо другому юридическому или физическому лицу и/или не использовать эту информацию для собственной выгоды.

7.2. Для целей настоящего Договора конфиденциальной информацией считается вся предоставляемая Сторонами друг другу юридическая, финансовая и иная информация, включая факт заключения и исполнения настоящего Договора.

7.3. Оператор имеет право предоставлять доступ к конфиденциальной информации своим сотрудникам, а также сотрудникам и подрядчикам организатора Мероприятия для выполнения ими своих трудовых обязанностей при условии соблюдения ее конфиденциальности.

7.4. Стороны обязуются, начиная с момента подписания и после прекращения действия настоящего Договора, не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, кроме случаев,

когда это требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. В случае раскрытия (включая неумышленное) конфиденциальной информации Сторона, которая раскрыла информацию, обязана предпринять все возможные действия для устранения в максимально короткий период времени последствий такого раскрытия и возместить другой Стороне убытки, связанные с раскрытием конфиденциальной информации.

### 8. Порядок разрешения споров

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникать между Сторонами в рамках действующего Договора, должны разрешаться путем переговоров.

8.2. При невозможности урегулирования споров и разногласий путем, указанным в п. 8.1 настоящего Договора, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

### 9. Расторжение договора

9.1. Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

- по инициативе одной из Сторон настоящего Договора в случае неисполнения другой Стороной условий настоящего Договора;
- досрочно по взаимному соглашению Сторон;
- в иных случаях, предусмотренных законом.

### 10. Заключительные положения

10.1. Любые изменения и дополнения, дополнительные соглашения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными представителями обеих Сторон.

10.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

10.3. Стороны договариваются о возможности использования

факсимильного оттиска подписи уполномоченных лиц со стороны Оператора для подписания настоящего Договора.

### 11. Юридические адреса и реквизиты сторон

Волонтер:	Оператор:
Ф.И.О.:	Наименование организации:
_____	_____
_____	_____
Дата рождения:	Адрес:
_____	_____
Паспорт (серия, номер):	ИНН:
_____	_____
_____	_____
Орган, выдавший паспорт:	КПП:
_____	_____
_____	_____
Адрес регистрации:	ОГРН:
_____	_____
_____	Телефон:
_____	_____
Адрес фактического проживания:	E-mail:
_____	_____
_____	_____
Телефон:	Другие сведения:
_____	_____
_____	_____
E-mail:	_____
_____	_____
_____	_____
Подписи сторон	
ВОЛОНТЕР	ОПЕРАТОР
_____ / _____	_____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)	(подпись) (Ф.И.О.)
	м.п.

Приложение № 1  
к настоящему Договору  
№ \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ года рождения, проживающий (-ая)  
по адресу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан «\_\_» \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г.  
№ 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждаю свое  
согласие \_\_\_\_\_ (далее – Оператор)  
на обработку моих персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического проживания, контактные телефон (-ы), адрес электронной почты, паспортные данные, ИНН, страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде России (СНИЛС), данные о состоянии моего здоровья, месте учебы (работы).

Предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими деятельность Оператора.

Обработка (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача, уничтожение) моих персональных данных осуществляется в целях регистрации, взаимодействия и организации моего участия

в волонтерской программе Мероприятия, а также в мероприятиях, организованных Операторами и партнерами Оператора в рамках подготовки к Мероприятию.

Я предоставляю Оператору право передавать мои персональные данные должностным лицам Оператора, партнерам и контрагентам Оператора, организатору Мероприятия, его партнерам и контрагентам в рамках реализации настоящего Договора.

Я обязуюсь не представляться чужим именем или от чужого имени (частного лица или организации), не указывать заведомо недостоверную информацию и информацию, идентифицирующую третьих лиц или относящуюся к третьим лицам.

Настоящее согласие действует в течение 5 (пяти) лет с момента его предоставления.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку уполномоченному представителю Оператора.

Обработка персональных данных прекращается в течение трех дней с момента получения Оператором письменного заявления (отзыва) и/или в случае достижения цели обработки и уничтожается в срок и на условиях, установленных законом, если не предусмотрено иное.

Волонтер \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (Ф.И.О. полностью)

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Приложение № 2  
к настоящему Договору  
№ \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласие на использование изображения гражданина  
(расписка модели)

Я, \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ года рождения, проживаю-  
щий (-ая) по адресу \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
паспорт: серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан «\_\_» \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
именуемый далее «Модель», настоящим документом даю  
согласие на использование моего изображения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, именуемому далее «Пра-  
вообладатель».

Правообладатель имеет право обнародовать и в даль-  
нейшем использовать изображение Модели полностью  
или фрагментарно: воспроизводить, распространять путем  
продажи или иного отчуждения оригинала или экзempla-  
ров изображения, осуществлять публичный показ, импор-  
тировать оригинал или экземпляры изображения в целях  
распространения, сообщать в эфир и по кабелю, перераба-  
тывать, доводить до общего сведения.

Правообладатель обязуется не использовать изображе-  
ние Модели способами, порочащими его честь, достоинство  
и деловую репутацию.

Авторские и смежные с ними права на произведения,  
в которых используется изображение Модели, созданные  
Правообладателем, принадлежат автору произведения.

Волонтер \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (Ф.И.О. полностью)

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение 3  
к Стандарту событийного волонтерства

**ЗАПРОС НА ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**



На бланке организации

Руководителю  
Волонтерской организации<sup>3</sup>  
И.О. Фамилия

О взаимодействии в реализации  
волонтерской программы  
мероприятия

Уважаемый Имя Отчество!

В период с «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.  
в/на \_\_\_\_\_ (место проведения) пройдет

\_\_\_\_\_ (полное наименование мероприятия).

Целью данного мероприятия является \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. В мероприятии примут участие

\_\_\_\_\_ (количество человек) \_\_\_\_\_

(целевая группа). Кроме того, мероприятие соберет более

\_\_\_\_\_ (количество человек) зрителей.

Подобные мероприятия способствуют \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (описание

социальной значимости мероприятия).

В современном мире важной составляющей успеха

мероприятия являются волонтеры, которые не только вы-

ступают полноправной частью команды организаторов, но

и создают на мероприятии радужную и гостеприимную ат-

мосферу. Для участия в организации и проведении \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (полное наименование мероприятия) потребуется \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (количество человек) волонтеров, в том числе для

осуществления функций: \_\_\_\_\_

(наименование функции) – \_\_\_\_\_ чел., \_\_\_\_\_

(наименование функции) – \_\_\_\_\_ чел., \_\_\_\_\_ (наимено-

вание функции) – \_\_\_\_\_ чел.

Сроки занятости волонтеров: с «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. по

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>3</sup> В случае если Волонтерская организация является структурным подразделением и/или действует на базе какого-либо учреждения, предприятия, организации, письмо составляется в адрес руководителя этого учреждения, предприятия, организации.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по предварительному графику  
\_\_\_\_\_ (описание  
графика работы по дням с указанием начала и окончания ра-  
бочего времени).

Для волонтеров планируются следующие сервисы:

\_\_\_\_\_ (перечень сервисов с указанием объемов и способов их  
предоставления, таких как бесплатные питание, вода, про-  
езд, экипировка, проживание, страховка, мобильная связь  
и др.).

Просим Вас рассмотреть возможность привлечения не-  
обходимого количества волонтеров и организации их дея-  
тельности в ходе подготовки и проведения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (полное наименование мероприятия).

Руководитель

И.О. Фамилия

## Приложение 4 к Стандарту событийного волонтерства

# ПРОЕКТ СОГЛАШЕНИЯ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ МЕЖДУ ОРГАНИЗАТОРОМ МЕРОПРИЯТИЯ И ВОЛОНТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ<sup>4</sup>



г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

являющийся (-аяся, -еяся) организатором мероприятия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное наименование мероприятия)  
\_\_\_\_\_ (далее «Мероприятие»),  
которое состоится \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(сроки и место проведения мероприятия)  
и именуемый (-ая, -ое) в дальнейшем «Организатор», в лице

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя)  
действующего (-щей) на основании \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование правоустанавливающего документа)  
и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)  
именуемый (-ая, -ое) в дальнейшем «Волонтерская организация», в лице \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя)  
\_\_\_\_\_, действующего (-щей) на основании \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование правоустанавливающего документа)  
а совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее соглашение о взаимодействии в разработке и реализации волонтерской программы Мероприятия.

### 1. Предмет соглашения

1.1. Волонтерская организация обязуется обеспечить привлечение, отбор и подготовку эффективной команды волонтеров для участия в организации и проведении Мероприятия в количестве \_\_\_\_\_ добровольцев, а также совместно с Организатором осуществить управление их деятельностью в период подготовки и проведения

<sup>4</sup> Настоящее соглашение содержит дополняемый, сокращаемый и уточняемый перечень разделов, пунктов и положений.

Мероприятия, а Организатор берет на себя обязательства по ресурсному, финансовому и организационному обеспечению волонтерской программы.

1.2. Настоящее Соглашение определяет общие условия сотрудничества и взаимодействия Сторон в разработке и реализации волонтерской программы Мероприятия.

1.3. Распределение квоты волонтеров по функциям, а также основные требования к их компетенциям приведены в Приложении № 1 к настоящему Соглашению.

## 2. Термины и определения

Используемые в настоящем Соглашении термины и определения применяются в значениях, приведенных в Стандарте событийного волонтерства, разработанном Ассоциацией волонтерских центров России.

## 3. Права и обязанности сторон

### 3.1. Волонтерская организация обязуется:

3.1.1. Совместно с Организатором разработать либо самостоятельно разработать и согласовать с Организатором (выбрать необходимое!) в срок до «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. проект волонтерской программы Мероприятия, включая тактику и стратегию коммуникационной кампании, технологию регистрации волонтеров, методику их отбора, содержание и механику образовательной и мотивационной программы, механизм управления волонтерами, дорожную карту исполнения.

3.1.2. Совместно с Организатором разработать либо самостоятельно разработать и согласовать с Организатором (выбрать необходимое!) в срок до «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. проект сметы расходов на волонтерскую программу мероприятия, включающий возможные расходы на компенсацию затрат Волонтерской организации, расходы на формирование/привлечение необходимой инфраструктуры, осуществление коммуникационной кампании (вместе с разработкой специальных аудио-, видео-, текстовых материалов, бренд-бука), проведение набора, отбора, подготовку волонтеров,

реализацию мотивационных и итоговых мероприятий, управление волонтерами, снабжение их сервисами и материально-техническими средствами обеспечения труда и отдыха, а также учитывающий потребность перечисленных процессов в помещениях, временной инфраструктуре, транспорте, мебели, оборудовании, компьютерах и периферии, оргтехнике, бытовой технике, приемо-передающих устройствах, инвентаре, услугах физических лиц и организаций, сувенирной продукции, командировочных расходах, полиграфии, расходных материалах и других составляющих.

3.1.3. В соответствии с дорожной картой и согласованными механизмами реализации обеспечить исполнение волонтерской программы Мероприятия, включая набор, отбор, подготовку волонтеров, управление их деятельностью, проведение мотивационных и итоговых мероприятий, в том числе:

- провести коммуникационную кампанию;
- осуществить регистрацию необходимого числа кандидатов в волонтеры с учетом резерва;
- совместно с Организатором сформировать и реализовать на практике структуру и механизм управления волонтерами, назначить из числа своих и привлеченных сотрудников объектовых менеджеров волонтеров и руководителя волонтерской программы;
- обеспечить обучение, подготовку и сопровождение деятельности функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров, назначенных из числа постоянных или привлеченных сотрудников Организатора;
- совместно с функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров провести отбор кандидатов в волонтеры с учетом обеспечения максимального соответствия требованиям, приведенным в Приложении № 1 к настоящему Соглашению, а также осуществить распределение кандидатов в волонтеры по функциям и позициям;

- заключить с волонтерами договоры об их участии в волонтерской программе Мероприятия от своего лица либо от лица Организатора (выбрать необходимое!);
- совместно с функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров обучить необходимое количество волонтеров основного состава и резерва;
- совместно с функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров составить график смен волонтеров на Мероприятии, ознакомить волонтеров с указанным графиком;
- обеспечить ознакомление волонтеров с Этическим кодексом событийного волонтера, правилами поведения, техники безопасности, охраны труда, производственной санитарии, осуществить контроль их выполнения;
- организовать работу волонтерского центра/штаба на объекте;
- организовать процессы распределения сервисов, выдачу экипировки, талонов на питание, сим-карт, транспортных карт, сувениров, бутилированной воды (выбрать необходимое!);
- реализовывать запланированные мотивационные мероприятия, создавать и поддерживать позитивную и доброжелательную атмосферу в волонтерской команде;
- осуществлять регистрацию и контроль выходов волонтеров на смену;
- совместно с функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров осуществлять мониторинг качества работы волонтеров, профилактику и урегулирование инцидентов, связанных с волонтерами;
- контролировать состояние здоровья волонтеров, осуществлять коммуникацию с ними по интересующим их вопросам.

3.1.4. Обеспечивать сохранность и рациональное расходование материальных ценностей и ресурсов, предоставленных Организатором для реализации волонтерской программы.

3.1.5. По запросу представить Организатору отчет о реализации волонтерской программы мероприятия, включая отчет о предоставлении сервисов.

### 3.2. Волонтерская организация имеет право:

3.2.1. Пропагандировать свою деятельность, популяризировать волонтерскую программу Мероприятия, ее миссию, цели и задачи.

3.2.2. Выступать с предложениями о корректировке необходимой численности волонтеров, требований к их компетенциям, их функционала, графика работы, запланированных сервисов, перечня необходимого оборудования, инвентаря, расходных материалов.

3.2.3. Выступать с предложениями о внесении изменений в волонтерскую программу мероприятия и ее дорожную карту.

3.2.4. Получать от Организатора оперативную и точную информацию об изменениях масштабов Мероприятия, его целей, задач и содержания, о переносе места его проведения и сроков, а также об уменьшении/увеличении необходимой численности волонтеров, пересмотре требований к их компетенциям, их функционалу, графику работы, об изменениях и ухудшениях материально-технического обеспечения деятельности волонтеров, прочих условий реализации волонтерской программы, а также иную информацию, необходимую для качественного выполнения возложенных обязанностей.

3.2.5. Получать от Организатора во временное пользование имущество, необходимое для выполнения поставленных задач, включая помещения, транспортные средства, электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, но не ограничиваясь ими, а также получать для использования в ходе реализации волонтерской программы хозяйственные, канцелярские товары и другие расходные материалы.

3.2.6. Требовать уважительного и доброжелательного отношения к себе и к волонтерам участников и организаторов Мероприятия.

3.2.7. Без согласования с Организатором отстранять волонтеров от участия в мероприятии за нарушение законодательства Российской Федерации, Этического кодекса событийного волонтера, политик, процедур, инструкций, техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения, трудовой дисциплины.

3.2.8. Получить от Организатора возмещение понесенных затрат в сумме \_\_\_\_\_, связанных с реализацией волонтерской программы. Перечень и уровень затрат по статьям расходов содержатся в Приложении № 2 к настоящему Соглашению.

3.2.9. Отказаться от реализации волонтерской программы в случае изменения первоначальных условий и появления угроз жизни, здоровью, психологическому благополучию, имиджу волонтеров, репутации Волонтерской организации, письменно уведомив Организатора о желании прекратить сотрудничество незамедлительно при принятии такого решения.

**3.3. Организатор принимает на себя следующие обязательства:**

3.3.1. Совместно с Волонтерской организацией разработать либо согласовать (**выбрать необходимое!**) в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. проект волонтерской программы Мероприятия, включая тактику и стратегию коммуникационной кампании, технологию регистрации волонтеров, методику их отбора, содержание и механику образовательной и мотивационной программы, механизм управления волонтерами, дорожную карту исполнения.

3.3.2. Совместно с Волонтерской организацией разработать либо согласовать (**выбрать необходимое!**) в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. проект сметы расходов на волонтерскую программу мероприятия, включающий возможные расходы на компенсацию затрат Волонтерской организации, расходы на формирование/привлечение необходимой инфраструктуры, осуществление коммуникационной кампании (вместе с разработкой специальных аудио-, видео-, текстовых материалов, брендбука), проведение набора,

отбора, подготовку волонтеров, реализацию мотивационных и итоговых мероприятий, управление волонтерами, снабжение их сервисами и материально-техническими средствами обеспечения труда и отдыха, а также учитывающий потребность перечисленных процессов в помещениях, временной инфраструктуре, транспорте, мебели, оборудовании, компьютерах и периферии, оргтехнике, бытовой технике, приемо-передающих устройствах, инвентаре, услугах физических лиц и организаций, сувенирной продукции, командировочных расходах, полиграфии, расходных материалах и других составляющих.

3.3.3. Предусмотреть в бюджете Мероприятия необходимые средства на реализацию волонтерской программы.

3.3.4. Заключить и обеспечить исполнение договоров на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг в рамках реализации волонтерской программы.

3.3.5. Обеспечить волонтеров Мероприятия необходимыми сервисами в следующем объеме и порядке (**уточнить список в соответствии с перечнем сервисов на конкретном мероприятии!**):

- предусмотреть питание волонтеров в случае, если продолжительность их смены составляет более 4-х часов, 2-разовое питание – при продолжительности смены свыше 8-ми часов;
- обеспечить волонтеров питьевой водой из расчета не менее 0,5 литра на 1 человека на 4 часа;
- изготовить для волонтеров экипировку с символикой Мероприятия и/или волонтерской программы Мероприятия в комплекте: футболка – \_\_\_шт., футболка поло – \_\_\_шт., футболка с длинными рукавами – \_\_\_шт., блузка – \_\_\_шт., рубашка – \_\_\_шт., толстовка – \_\_\_шт., свитшот – \_\_\_шт., бомбер – \_\_\_шт., пиджак – \_\_\_шт., манишка – \_\_\_шт., жилет – \_\_\_шт., жилет утепленный – \_\_\_шт., ветровка – \_\_\_шт., куртка – \_\_\_шт., дождевик – \_\_\_шт., шорты – \_\_\_шт., брюки – \_\_\_шт., брюки-трансформеры – \_\_\_шт., юбка – \_\_\_шт., бейсболка – \_\_\_шт., шапка – \_\_\_шт., бандана – \_\_\_шт.,

шейный платок – \_\_\_шт., галстук – \_\_\_шт., шарф – \_\_\_шт., перчатки – \_\_\_шт., варежки – \_\_\_шт., кроссовки – \_\_\_шт., кеды – \_\_\_шт., туфли – \_\_\_шт., рюкзак – \_\_\_шт., сумка – \_\_\_шт., зонт – \_\_\_шт., солнцезащитные очки – \_\_\_шт. (уточнить список в соответствии с комплектностью экипировки на конкретном мероприятии!);

- обеспечить волонтеров бесплатным проездом на общественном транспорте в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по маршрутам \_\_\_\_\_ на территории населенного пункта \_\_\_\_\_ путем предоставления транспортной карты на \_\_\_\_\_ поездок / по предъявлению аккредитационной карты волонтера и/или обеспечить волонтеров бесплатным проездом путем доставки волонтеров от точек сбора \_\_\_\_\_ до места осуществления волонтерской деятельности транспортом, соответствующим требованиям безопасности и имеющим необходимую вместимость (выбрать необходимо!);
- организовать доставку волонтеров от места осуществления волонтерской деятельности к месту проживания/пребывания в пределах границ населенного пункта \_\_\_\_\_ либо к месту организованного размещения иногородних волонтеров в случае осуществления ими волонтерской деятельности в ночное время суток (с 00.00 до 5.00);
- для участия в Мероприятии предоставить иногородним волонтерам, не имеющим места проживания на территории населенного пункта \_\_\_\_\_, в количестве \_\_\_\_\_ человек возможность проживания с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_\_ по адресу \_\_\_\_\_;
- обеспечить волонтеров/тимлидеров мобильной связью путем предоставления сим-карты оператора \_\_\_\_\_ с тарифом \_\_\_\_\_ и лимитом \_\_\_\_\_ руб.;

- осуществить страхование жизни и здоровья волонтеров от несчастных случаев;
- осуществить медицинское страхование волонтеров.

3.3.6. Обеспечить волонтеров и представителей Волонтерской организации, отвечающих за реализацию волонтерской программы Мероприятия, имуществом, необходимым для выполнения поставленных задач, включая транспортные средства, электронно-вычислительную технику, приборы, оборудование, инвентарь, хозяйственные и канцелярские товары, но не ограничиваясь ими.

3.3.7. Обеспечить волонтеров и представителей Волонтерской организации, отвечающих за реализацию волонтерской программы Мероприятия, оборудованным помещением необходимой вместимости для организации волонтерского штаба/центра на каждом объекте Мероприятия.

3.3.8. При наличии на мероприятии контроля доступа в отдельные зоны обеспечить волонтеров и представителей Волонтерской организации, отвечающих за реализацию волонтерской программы Мероприятия, средствами доступа (пропусками, аккредитационными бейджами и другими идентификаторами), позволяющими посещать зоны ограниченного доступа для выполнения возложенных обязанностей.

3.3.9. Обеспечить безопасные и комфортные условия труда и отдыха волонтеров и представителей Волонтерской организации на Мероприятии.

3.3.10. Обеспечить вежливое, корректное и уважительное взаимодействие с волонтерами и Волонтерской организацией участников Мероприятия, своего персонала и контрагентов.

3.3.11. В соответствии с утвержденной дорожной картой и согласованными механизмами реализации оказывать содействие Волонтерской организации в исполнении волонтерской программы Мероприятия, в том числе:

- привлекать к участию в коммуникационной кампании по продвижению волонтерской программы известных/популярных/высокопоставленных участников или организаторов Мероприятия;



- принимать участие в формировании и реализации на практике структуры и механизма управления волонтерами, назначать из числа своих и привлеченных сотрудников функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров;
- обеспечивать участие функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров в обучении специфике взаимодействия с волонтерами, необходимыми умениям и навыкам в области волонтерского менеджмента и его автоматизации;
- обеспечивать участие функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров в отборе кандидатов в волонтеры, а также распределении кандидатов в волонтеры по функциям и позициям;
- обеспечивать участие функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров в проведении обучения волонтеров;
- организовывать разработку регламентов, политик и процедур, регулирующих функциональные обязанности волонтеров, обеспечивать ознакомление волонтеров с указанными документами, осуществлять контроль их выполнения;
- совместно с Волонтерской организацией составлять график смен волонтеров на Мероприятии;
- силами функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров напрямую или через тимлидеров осуществлять постановку функциональных задач волонтерам, проведение брифингов/дебрифингов с волонтерами и/или тимлидерами;
- принимать участие в запланированных мотивационных мероприятиях, организовывать дополнительные мотивационные активности в случае необходимости, сохранять позитивную и доброжелательную атмосферу в волонтерской команде;
- совместно с Волонтерской организацией осуществлять мониторинг качества работы волонтеров, профилактику и реагирование на инциденты, связанные с волонтерами;

- контролировать состояние здоровья волонтеров, осуществлять коммуникацию с ними по вопросам исполнения функциональных обязанностей.

#### 3.4. Организатор имеет право:

3.4.1. Утверждать содержание, порядок реализации, дорожную карту и смету расходов на исполнение волонтерской программы Мероприятия.

3.4.2. По согласованию с Волонтерской организацией корректировать необходимую численность волонтеров, требования к их компетенциям, а также изменять их функционал и график работы.

3.4.3. Осуществлять системный и внесистемный контроль качества работы волонтеров, мониторинг и эскалирование инцидентов, связанных с волонтерами.

3.4.4. Запрашивать у Волонтерской организации отчетные материалы по исполнению волонтерской программы Мероприятия, в том числе по предоставлению сервисов волонтерам.

3.4.5. Отстранить волонтера от участия в Мероприятии за нарушение законодательства Российской Федерации, Этического кодекса событийного волонтера, политик, процедур, инструкций, техники безопасности, охраны труда и безопасного поведения.

3.4.6. Поощрить волонтера за качественное выполнение обязанностей.

3.4.7. Отказаться от услуг Волонтерской организации в случае изменения первоначальных условий и появления вследствие ее действий угроз имиджу и репутации Организатора или Мероприятия, письменно уведомив Волонтерскую организацию о желании прекратить сотрудничество незамедлительно при принятии такого решения.

#### 3.5. Стороны совместно обязуются:

- проводить встречи, переговоры, а также другие совместные мероприятия по предмету и вопросам настоящего Соглашения;
- обеспечивать взаимный обмен информацией, справочными и аналитическими материалами по вопросам,

входящим в их компетенцию и представляющим взаимный интерес;

- разрешать путем консультаций спорные вопросы, возникающие в связи с реализацией настоящего Соглашения.

#### 4. Ответственность сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, обязана возместить другой Стороне причиненные таким неисполнением убытки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Стороны несут полную ответственность за сохранность имущества, предоставленного друг другу для выполнения обязательств по настоящему Соглашению, а также риск его повреждения или утраты. Имущество передается Сторонами по акту передачи-возврата имущества либо по журналу передачи-возврата имущества.

4.4. В случае утраты или повреждения имущества, переданного в рамках настоящего Соглашения, виновная Сторона компенсирует имущественный ущерб другой Стороне посредством предоставления имущества, равноценного по качественным и функциональным показателям и сроку эксплуатации утраченному или поврежденному имуществу, либо уплачивает цену утраченного или поврежденного имущества, исходя из документально подтвержденных расходов на ее приобретение.

#### 5. Срок действия договора

5.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания и действует до «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., а в части взаиморасчетов – до полного завершения исполнения Сторонами своих обязательств.

#### 6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при настоящих условиях обстоятельств.

6.2. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 6.1 настоящего Соглашения, каждая Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Соглашению.

#### 7. Конфиденциальность

7.1. С момента заключения настоящего Соглашения Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную ими в ходе взаимодействия от другой Стороны, какому-либо другому юридическому или физическому лицу и/или не использовать эту информацию для своей собственной выгоды.

7.2. Для целей настоящего Соглашения конфиденциальной информацией считается вся предоставляемая Сторонами друг другу юридическая, финансовая, коммерческая, техническая, научная, административная, персональная и иная информация, включая факт заключения и исполнения настоящего Соглашения.

7.3. Стороны имеют право предоставлять доступ к конфиденциальной информации своим сотрудникам, а также сотрудникам своих контрагентов для выполнения ими своих трудовых обязанностей при условии соблюдения конфиденциальности.

7.4. Стороны обязуются, начиная с момента подписания и после прекращения действия настоящего Соглашения, не передавать конфиденциальную информацию третьим

лицам без письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, когда это требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. В случае раскрытия (включая неумышленное) конфиденциальной информации Сторона, которая раскрыла информацию, обязана предпринять все возможные действия для устранения в максимально короткий период времени последствий такого раскрытия и возместить другой Стороне убытки, связанные с раскрытием конфиденциальной информации.

## 8. Порядок разрешения споров

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в рамках действующего Соглашения, должны разрешаться путем переговоров.

8.2. При невозможности урегулирования споров и разногласий путем, указанным в п. 8.1 настоящего Соглашения, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

## 9. Расторжение соглашения

9.1. Соглашение может быть расторгнуто в следующих случаях:

- по инициативе одной из Сторон настоящего Соглашения в случае неисполнения другой Стороной условий настоящего Соглашения;
- досрочно по взаимному соглашению Сторон;
- в иных случаях, предусмотренных законом.

## 10. Заключительные положения

10.1. Любые изменения и дополнения, дополнительные соглашения к настоящему Соглашению действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными представителями обеих Сторон.

10.2. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

10.3. В случаях изменений адресов, реквизитов, ответственных лиц и другой информации Стороны информируют друг друга в полном объеме письменным уведомлением, направленным по почте не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений.

10.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим соглашением, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## 11. Юридические адреса и реквизиты сторон

ВОЛОНТЕРСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ

ОРГАНИЗАТОР

Наименование  
организации:

Наименование  
организации:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес:

Адрес:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ИНН:

ИНН:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

КПП:

КПП:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ОГРН:

ОГРН:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон:

Телефон:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E-mail:

E-mail:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Другие сведения:

Другие сведения:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Руководитель

Руководитель

(подпись) (Ф.И.О.)

(подпись) (Ф.И.О.)

м.п.

м.п.

Приложение № 1  
к настоящему Соглашению  
№ \_\_\_\_\_ от «\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ**  
по функциям с указанием основных требований  
к волонтерам и их необходимой численности

Наименование функции	Функциональные обязанности и полномочия	Основные требования и характеристики	Необходимое количество волонтеров

ВОЛОНТЕРСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ  
Руководитель

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
М.П.

ОРГАНИЗАТОР  
Руководитель

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
М.П.

Приложение № 2  
к настоящему Соглашению  
№ \_\_\_\_\_ от «\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПЕРЕЧЕНЬ ЗАТРАТ**  
Волонтерской организации, подлежащих возмещению

Статья расходов	Расчет	Сумма (руб.)	Примечание
Оплата труда сотрудников за пределами нормальной продолжительности рабочего дня	3 чел. x 16 час. x 200 руб./час.	9 600	Заработная плата специалиста Волонтерской организации составляет 30 000,00 руб./мес., в текущем месяце 150 рабочих часов при 40-часовой рабочей неделе.
Оплата труда сотрудников в выходные дни			
Оплата труда интервьюеров			
Оплата труда тренеров			
Страховые взносы на оплату труда			
Оплата услуг связи			
Амортизация оборудования			
Другие расходы			

ВОЛОНТЕРСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ  
Руководитель

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
М.П.

ОРГАНИЗАТОР  
Руководитель

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
М.П.

## ЗАКЛЮЧЕНИЯ ВЕДОМСТВ



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
(РОСМОЛОДЕЖЬ)

РУКОВОДИТЕЛЬ

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

19 ИЮН 2019 № АБ/2662-08

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Г

О согласовании проекта стандарта  
событийного волонтерства

Председателю  
Совета Ассоциации  
волонтерских центров

А.П.МЕТЕЛЕВУ

Уважаемый Артем Павлович!

В ответ на Ваше письмо от 31.05.2019 № 316/19-АП о согласовании проекта стандарта событийного волонтерства (далее – Проект стандарта) сообщаем, что Федеральное агентство по делам молодежи согласовывает Проект стандарта в представленной редакции без замечаний.

*С уважением,*

А.Бугаев

Магзумова Зейнеп Каиратовна  
(499) 967-86-70 (7023)



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минкультуры России)**

125993, ГСП-3, Москва,  
Малый Гнездиковский пер., д. 7/6, стр. 1, 2  
Телефон: +7 495 629 10 10  
E-mail: mail@mkrf.ru

« 3 » июля 2019 № 2308-13-11

на № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Председателю Совета  
«Ассоциации волонтерских центров»

**А.П.МЕТЕЛЕВУ**

Уважаемый Артем Павлович!

В соответствии с письмом Ассоциации волонтерских центров от 31.05.2019 №318/19-АП Минкультуры России согласовывает разработанный проект Стандарта событийного волонтерства без замечаний и предложений.

Врио Директора Департамента  
регионального развития  
и приоритетных проектов

**Р.Ю.Пикулин**

Ж.В.Алексеева  
8 (495) 629-10-10,  
8 (495) 984-86-92, моб. 7319



**МИНИСТЕРСТВО  
СПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минспорт России)**

Казакова ул., д.18, Москва, 105064  
Тел.: (495) 720-53-80, (495) 925-72-51  
Факс: (495) 995-05-51  
ОКПО 00083888, ОГРН 1127746520824  
ИНН / КПП 7703771271/770901001

от 20.08.2019 № 03-2-15/8525  
На № 15/16004 от 17.06.2019

Ассоциация волонтерских центров

В соответствии с письмом Ассоциации волонтерских центров (вх. от 17.06.2019 № 15/16001) Министерство спорта Российской Федерации сообщает о согласовании разработки Стандарта событийного волонтерства.

Директор Департамента  
развития физической культуры и  
массового спорта

**В.Н. Малиц**

Ковалькина Т.Ю.  
8 (495) 925-35-89

МИНСПОРТ РФ  
Исх. № ИСХ-03-2-15/8525  
От 20.08.2019

## ПРОГРАММА МОБИЛЬНОСТИ



**Ассоциация волонтерских центров (АВЦ)** – крупнейшая волонтерская организация в России. Создана в 2014 году по инициативе президента Владимира Путина с целью сохранить наследие волонтерской программы Олимпийских игр в Сочи и развивать добровольческое движение в целом.

Ассоциация становилась оператором волонтерских корпусов более сотни крупнейших событий, среди которых – Всемирный фестиваль молодежи и студентов, Чемпионат мира по футболу и Кубок Конфедераций, мировые первенства по различным видам спорта.

В целях стимулирования граждан Российской Федерации к участию в добровольческой (волонтерской) деятельности, в том числе в организации крупнейших федеральных и мировых событий, В рамках реализации федерального проекта «Социальная активность» национального проекта «Образование» Ассоциация волонтерских центров при поддержке Федерального агентства по делам молодежи и ФГБУ «Роспатриот-центр» реализует программу мобильности волонтеров Российской Федерации на 2019–2024 гг. (далее – Программа мобильности).

Программа мобильности представляет собой комплекс мероприятий, позволяющих обеспечить участие лучших волонтеров Российской Федерации в крупных спортивных, культурных и иных событиях, проходящих в России и за рубежом, а также организацию обучающихся стажировок для представителей добровольческих (волонтерских) объединений, социально ориентированных некоммерческих организаций, органов власти и институтов гражданского общества с целью изучения и передачи передового опыта между регионами Российской Федерации и другими странами.

### Задачи Программы:

- разработка и внедрение стандарта событийного волонтерства;
- создание универсальной системы отбора для обеспечения участия лучших добровольцев (волонтеров) со всей страны во всероссийских и международных событиях на базе единой информационной системы «DOBRO.RU»;
- формирование реестра событий для участия добровольцев (волонтеров);
- организация стажировок в Российской Федерации и иностранных государствах, направленных на обучение организаторов добровольческой деятельности и лидеров СО НКО;
- создание окружных центров мобильности.

Программа состоит из 3 блоков: обеспечение участия добровольцев (волонтеров) в событийных мероприятиях, организация обучающих стажировок для руководителей СО НКО и лидеров добровольческих (волонтерских) организаций, обеспечение участия добровольцев (волонтеров) в ликвидации ЧС.

В рамках Программы было обеспечено участие добровольцев (волонтеров) в организации крупнейших событий, таких как Петербургский международный экономический форум, II Европейские игры в городе Минске, Международные детские игры в городе Уфе, Международный чемпионат профессионального мастерства «Worldskills» в городе Казани, Восточный экономический форум в городе Владивостоке, Гран-При «Формула-1» в России в Сочи, Всемирные игры ветеранов спорта в Инсбруке, Зимние Юношеские Олимпийские Игры в Лозанне и др.

Благодаря программе мобильности российские волонтеры получили опыт организации крупных деловых, спортивных и культурных событий, а также возможность ознакомиться с практиками организации

волонтерской деятельности всероссийского и международного уровня. Данный опыт участники программы мобильности будут транслировать в свои регионы, что позволяет им реализовывать волонтерские программы событий и качественно другом уровне с учетом имеющихся практик.

### Присоединяйтесь к нам!

#### Контакты:

Центр мобильности волонтеров  
Ассоциации волонтерских центров

**e-mail:** [mobility@avcrf.ru](mailto:mobility@avcrf.ru)

**Тел:** +7 (499) 755-77-34 (доб. 710)  
программамобильности. рф

