



КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



МОСВОЛОНТЁР

Серия
Библиотека Мосволонтёра

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЗАРУБЕЖНЫХ ВОЛОНТЕРСКИХ РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРОВ

Москва, 2017

Государственное бюджетное учреждение
города Москвы «Ресурсный центр по развитию и поддержке
волонтерского движения «Мосволонтер»

Серия
Библиотека Мосволонтера

Обзор зарубежного
и российского опыта по теме
**«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВОЛОНТЕРСКОГО
РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА»**

© ГБУ города Москвы «Мосволонтер», 2017
© Составление АНО «Эволюция и Филантропия»

СОДЕРЖАНИЕ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЗАРУБЕЖНЫХ ВОЛОНТЕРСКИХ РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРОВ

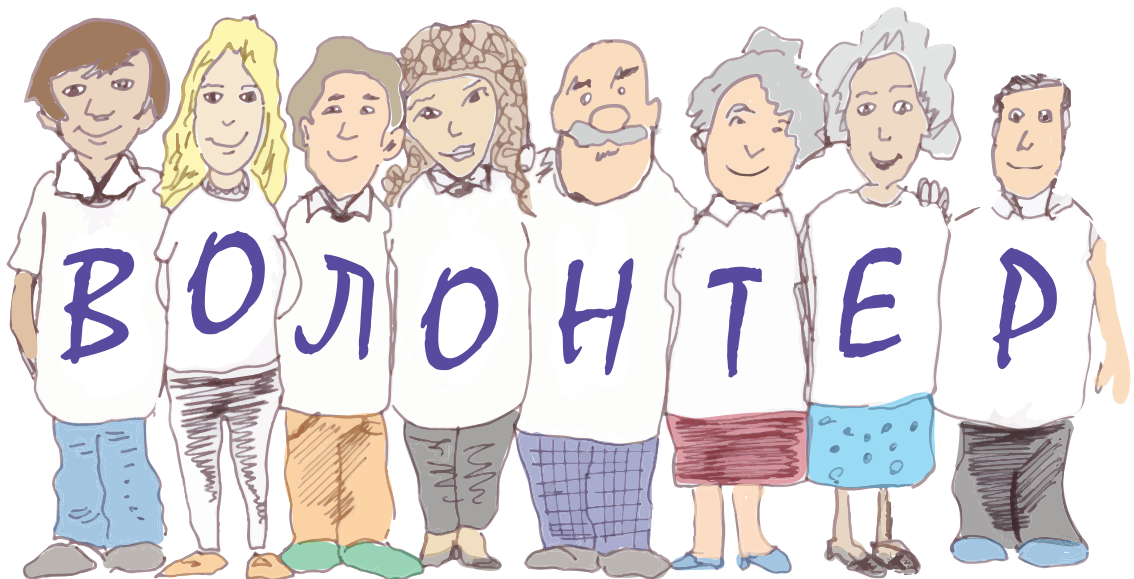
| | |
|--|----|
| «КОРПОРАЦИЯ НАЦИОНАЛЬНОГО И ОБЩЕСТВЕННОГО СЛУЖЕНИЯ» | 6 |
| «КОМАНДА ЛОНДОН» | 16 |
| «ВОЛОНТЕРЫ АВСТРАЛИИ» | 24 |
| «ВОЛОНТЕРЫ ВИКТОРИИ» | 31 |
| «ВОЛОНТЕРЫ ИРЛАНДИИ» | 39 |
| «ТОЧКИ СВЕТА» | 47 |
| «ВОЛОНТЕРСТВО В БОЛЬШОМ ЛОНДОНЕ» | 54 |
| «ВОЛОНТЕРЫ ШОТЛАНДИИ» | 59 |
| «ВОЛОНТЕРЫ КАНАДЫ» | 66 |
| «АГЕНТСТВО ПО ВОЛОНТЕРСКОЙ СЛУЖБЕ» | 74 |

РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСТВА В РОССИИ

| | |
|---|----|
| РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСКИХ РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРОВ В РОССИИ | 82 |
|---|----|

ПРИЛОЖЕНИЯ


| | |
|---|----|
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КНОС, США | 87 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПЛАН РЦ «ВОЛОНТЕРЫ АВСТРАЛИИ» НА 2017-2020 ГГ. | 88 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ШТАТ СОТРУДНИКОВ РЦ «ВОЛОНТЕРЫ ИРЛАНДИИ» | 90 |




**НАША САМАЯ БОЛЬШАЯ СИЛА
ЗАКЛЮЧАЕТСЯ
В ДОБРОТЕ И НЕЖНОСТИ
НАШЕГО СЕРДЦА.**

Омар Хайям

персидский философ, математик,
астроном и поэт



**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЗАРУБЕЖНЫХ
ВОЛОНТЕРСКИХ
РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРОВ**





«КОРПОРАЦИЯ НАЦИОНАЛЬНОГО И ОБЩЕСТВЕННОГО СЛУЖЕНИЯ»

США

Официальный сайт:
www.nationalservice.gov

ОПИСАНИЕ ОСНОВНОГО ФУНКЦИОНАЛА/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

Корпорация национального и общественного служения (Corporation for National and Community Service или CNCS) (Далее — КНОС) — является федеральным государственным агентством, которое вовлекает миллионы американцев в служение и волонтерство через свои основные программы **Старший корпус** (Senior Corps), **АмериКорпус** (AmeriCorps), **Фонд социальных инноваций** (Social Innovation Fund), а также рекрутирует волонтеров через портал Serve.gov

КНОС является самым большим в стране грантодателем, поддерживающим социальную службу и волонтерскую деятельность. Организация имеет разветвленную структуру своих офисов на территории США. Государственные учреждения КГМС находите почти в каждом штате.

Миссия, цели, стратегия КНОС изложены в «Стратегическом плане» на 2011-2015 г. (Strategic Plan 2011-2015)¹.

Миссия: «улучшение жизни, укрепление местных сообществ и содействие гражданской активности через служение и волонтерство».

Стратегическим планом определены **четыре стратегических цели**.

Цель 1: Усиливать социальное воздействие программ КНОС и предоставляемых ими услуг местным сообществам.

Цель 2: Повышать эффективность работы национальной службы так, чтобы вовлечённые в программы КНОС участники, рассматривали это участие как значимую деятельность и источник возможностей.

Цель 3: Максимизировать ту стоимость/ценность, которую КНОС вкладывает в гранты, партнеров и участников.

Цель 4: Оптимизировать систему управления и поддерживать способную, быстро реагирующую и подотчетную организацию.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОПРЕДЕЛЯЕТ ДЛЯ СЕБЯ 6 СФЕР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

1. Услуги по предотвращению стихийных бедствий и / или ликвидации их последствий;
2. Экономические возможности
3. Образование
4. Рациональное использование ресурсов окружающей среды
5. Здоровое будущее
6. Семьи ветеранов и военных

¹ На сайте представлен только стратегический план до 2015 г.

URL: https://www.nationalservice.gov/sites/default/files/documents/11_0203_cnsc_strategic_plan.pdf.

**ОСНОВНЫМИ ЦЕЛЕВЫМИ
КЛИЕНТСКИМИ СЕГМЕНТАМИ ЯВЛЯЮТСЯ:**

Благополучатели — американские местные сообщества, среди которых выделяются следующие категории: ветераны и военные семьи; люди, находящиеся в экономически неблагополучной ситуации (дети, находящиеся в социально-опасном положении, семьи с низким доходом; лица, потерявшие дома в результате ЧС; неработающие пенсионеры, безработные), местные сообщества, находящиеся под угрозой и / или переживших стихийные бедствие и техногенные катастрофы; и др.

Волонтеры (участники волонтерских программ). Основные категории участников: молодежь и пожилые.

Грантополучатели: муниципальные, региональные и федеральные организации, оказывающие услуги местным сообществам в области образования, общественной защиты, здоровья и окружающей среды и др.

**ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЯМ**
(в рамках волонтерских программ и проектов)

- **Для местных сообществ:** услуги по предотвращению стихийных бедствий и / или ликвидации их последствий.
- **Для детей и семей с детьми:** групповое и индивидуальное репетиторство, консультирование и помощь молодым матерям по уходу и воспитанию детей, уход за недоношенными детьми или за детьми с ограниченными возможностями, помощь детям, которые подверглись насилию или находятся без достаточного надзора со стороны родителей.
- **Услуги для пожилых и инвалидов:** репетиторство / наставничество для молодых инвалидов, услуги по ремонту дома, помощь пожилым в оплате счетов и покупках и др.;



- **Для всех:** различные посреднические услуги для различных категорий граждан в получении документов, льгот, поиске работы и др.

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- **Информационные** (различные информационные ресурсы о волонтерстве, волонтерских вакансиях, программах, организациях и пр.),
- **Посреднические** (при приеме на программы КНОС или в проекты принимающих волонтеров организации),
- **Образовательные** (образовательные тренинги в рамках волонтерских программ)

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛЕЙ:

- **Информационные** (включая информационные и методические ресурсы / продукты, базу лучших практик, данные исследований),
- **Консалтинговые,**
- **Предоставление грантовой поддержки,**
- **Посреднические** (в поиске волонтеров).

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

Инструменты и каналы работы КНОС со стейкхолдерами и иными аудиториями:

- **Социальные сети** (Facebook, LinkedIn, Instagram, Snapchat, Twitter, Youtube),
- **Информационные бюллетени** (КНОС выпускает отдельные бюллетени по каждой из программ),
- **Работа с сайтом** (включая пресс-релизы, маркетинговые материалы),
- **Мероприятия** (презентации, семинары, брифинги, конференции, премии и др.).

КНОС проводит широкие информационные кампании в рамках специальных инициатив, дней служения, национальных и международных мероприятий, наградений в области волонтерства.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ КНОС (SPECIAL INITIATIVES)

- **День признательности округов и городов за национальное служение** (Mayor and County Recognition Day for National Service), проводится ежегодно в начале апреля. В этот день мэры и главы округов во всех штатах проводят информационные кампании и публичные мероприятия, чтобы подчеркнуть ценность национального служения для городов и округов США, и признать результаты работы волонтеров в рамках программ Амери Корпус и Старший Корпус.
- **День признательности лидеров племен за национальное служение** (Tribal Leader Recognition Day for National Service), проводится ежегодно в начале апреля. В этот день лидеры племен и племенные правительства / правительства племен (tribal governments)², участвующие в программах Амери Корпус и Старший Корпус, проводят информационные кампании и публичные мероприятия, чествуя работу волонтеров КНОС в решении локальных проблем племенных сообществ (tribal communities).
- **Награда Президента за волонтерскую службу** (President's Volunteer Service Award). Премией награждаются граждане США за длительную волонтерскую деятельность и гражданское участие. (Более подробно о премии см. кейс «Точки Света»).
- **Национальный месяц наставничества** (National Mentoring Month) — ежегодная масштабная кампания, направленная на привлечение внимания к важности работы волонтеров-наставников, содействующих реализации интеллектуального и творческого потенциала молодежи Америки.

ДНИ СЛУЖЕНИЯ (DAYS OF SERVICE)

- **День служения Мартина Лютера Кинга (Martin Luther King, Jr. Day of Service)**, проводится ежегодно в январе. В этот день всем желающим предлагается выразить солидарность с идеями М.Л. Кинга, посвятив день волонтерскому служению.

- **День служения в честь памяти 11 сентября (September 11th National Day of Service and Remembrance).**

В эти дни служения КНОС предоставляет инструменты и ресурсы организациям и отдельным лицам для участия в служении (включая выдачу грантов на поддержку волонтерских проектов привлекающих волонтеров организаций). На платформе Serve.gov ведется прием заявок на волонтерскую деятельность и осуществляется регистрация волонтерских проектов.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

Партнеры КНОС: частный сектор, некоммерческий сектор, федеральное и местное правительство, учреждения высшего образования (вузы).

КНОС реализует несколько основных крупных программ:

1. **АмериКорпус (AmeriCorps),**
2. **Старший Корпус (Senior Corps),**
3. **Фонд социальных инноваций (Social Innovation Fund),**
4. **Фонд поколения волонтеров (Volunteer Generation Fund).**

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

Ключевые программы по работе с волонтерами: **АмериКорпус** и **Старший Корпус**.

1. Программа АмериКорпус (AmeriCorps).

Основная ЦА программы: волонтеры от 18 до 24. В зонтичную программу **АмериКорпус** входят три программы.

1.1. Корпус национального гражданского сообщества

(AmeriCorps NCCC, National Civilian Community Corps). Направления деятельности программы: деятельность по развитию молодежи, строительство и восстановление жилья с низким доходом, помощь общинам по разработке планов при чрезвычайных ситуациях и др.

1.2. Корпус Федерального агентства по чрезвычайным ситуациям

(AmeriCorps FEMA, Federal Emergency Management Agency Corps). Программа сфокусирована на проектах, связанных с ликвидацией последствий стихийных бедствий. Реализуется в партнерстве с Федеральным агентством по чрезвычайным ситуациям.

1.3. Корпус «Волонтеры на службе Америки»

(AmeriCorps VISTA, Volunteers in Service to America). Программа предусматривает множество направлений деятельности.

Технология работы по всем программам схожа. Для потенциальных волонтеров КНОС выступает в роли организатора программ и основной рекрутирующей организации. КНОС предлагает различные режимы волонтерской службы в рамках программ. Большинство программ предусматривают волонтерскую службу на полный рабочий день в течение 10 месяцев и предполагают денежное возмещение расходов на жилье, а также небольшую денежную премию на образование. Все программы обеспечиваются страховкой.

Рассмотрим более подробно технологию работы на примере программы Корпус национального гражданского сообщества.

² В США насчитывается 565 индейских племен, официально признанных федеральными властями. «Для их обозначения в официальной переписке используется термин «суверенный народ такого-то племени». Они имеют право на формирование своего правительства, на принятие законов, установление налогов... В большинстве резерваций действуют племенные суды и правоохранительные органы. Юридически индейские резервации имеют почти те же права, что и штаты США». См. к примеру: И.В. Гетьман-Павлова. Коллизионное регулирование договорных обязательств в штате Орегон (США). URL: <https://goo.gl/Ruyq7M>.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ (УЧАСТНИКАМИ ПРОГРАММ)

Подача заявки, отбор. Желающие стать волонтерами заполняют заявку на сайте. После проверки заявки следует этап собеседования.

Распределение заявителей по региональным корпусам, обучение, объединение в команды, распределение по проектам на срок действия договора. Прошедших собеседование претендентов направляют в один из **5 региональных кампусов**. Кампусы являются рабочими центрами, из которых **Корпус национального гражданского сообщества** распределяет команды волонтеров для обслуживания проектов по всей стране. Кампусы отвечают за организацию и проведение семинаров и тренингов волонтерских команд. После этапа обучения, региональные кампуса объединяют волонтеров в команды из 10 человек и распределяют по проектам. Один проект длится в среднем от 6 до 8 недель.

Технология работы с партнерами-спонсорами. Программа **Корпус национального гражданского сообщества** реализуется в партнерстве с различными организациями-спонсорами. Организация, желающая привлечь команду волонтеров для выполнения каких-либо работ / услуг на своей территории, может подать через сайт КНОС заявку с проектом. Подать заявку могут НКО, местные муниципалитеты, правительства штатов, федеральное правительство, национальные или государственные парки, индейские племена, школы. Координация, консультирование, прием и обработка заявок от организаций осуществляется также региональными корпусами. Проекты отбираются в ходе открытого грантового конкурса.

Кампусы также осуществляют разработку плана работы и подготовку для спонсора проекта прибытия команды волонтеров АмериКорпус.

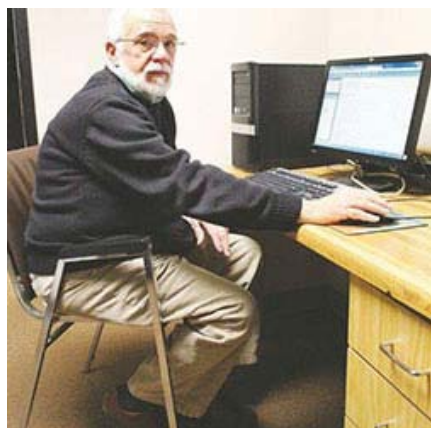
2. Программа Старший Корпус (Senior Corps) — это волонтерская программа, разработанная для граждан в возрасте 55 лет и старше. В **Старший корпус** входят три программы, которые отличаются условиями и направлениями волонтерской деятельности.

2.1. Приемные Бабушки (Foster Grandparents), программа, в которой пожилым гражданам предлагается стать наставниками для детей с повышенными потребностями.

2.2. Волонтерская программа для пожилых и пенсионеров (Senior Corps RSVP, Senior Corps Retired and Senior Volunteer Program) — самая крупная волонтерская сеть в стране для волонтеров в возрасте от 55 и старше; предоставляет широкие возможности для волонтерской службы во многих областях деятельности.

2.3. Старшие компаньоны (Senior Companions) — волонтерская программа для людей в возрасте 55 и старше. Основное направление деятельности — помощь пожилым гражданам.

Первая и вторая программы предполагают стипендию и другие способы возмещения расходов, связанных с участием. Участие в программах предполагает образовательные тренинги выдачу страховки.



ГРАНТЫ, ОБУЧЕНИЕ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ³

КНОС предоставляет гранты, обучение и техническую помощь различным организациям, привлекающим волонтеров.

Гранты. КНОС проводит / реализует инициативы национального служения, которые помогают различным организациям реализовывать проекты, требующие специального финансирования или помощи. Гранты КНОС могут получить национальные и местные некоммерческие организации, школы, правительственные учреждения, религиозные и общественные организации и другие группы, деятельность которых направлена на укрепление местных сообществ с помощью волонтерской деятельности.

Обучение, консалтинг, информационные ресурсы и база лучших практик. КНОС поддерживает принимающие волонтеров организации посредством обучения, информационной поддержки. В частности, путем разработки и моделирования эффективных подходов управления волонтерами и их распространения; проведения и распространения исследований, направленных на изучение путей повышения эффективности национальных и общественных программ служения КНОС.

КНОС предоставляет **информационную площадку** для организаций, т.н. «сеть знаний» (Knowledge Networks), где грантополучатели, партнеры, сотрудники и волонтеры КНОС могут обмениваться информацией и ресурсами. Сеть знаний включает в себя дискуссионные площадки, возможность совместного использования контента, возможность публикации личных сообщений и др. В сети также размещается ряд интерактивных обучающих инструментов, библиотека публикаций, календарь событий и сборник эффективных практик.

КНОС предлагает консалтинговые услуги **Образовательного онлайн-центра по национальному служению (The National Service Online Learning Center)**. Данный центр предоставляет онлайн курсы (The Knowledge Network's Online Courses) и инструменты по темам, связанным с получением грантов и участием в программах КНОС (к примеру, объяснение / представление концептов проекта стейкхолдерам и партнерам, «понимание принципов, выходящими за рамки официальных требований заявки КНОС» и пр.⁴).

Посреднические / технические услуги в поиске волонтеров. Организации, не желающие подавать на грант и работать в рамках программах КНОС, могут воспользоваться инструментом поиска волонтеров Serve.gov

ФОНД ПОКОЛЕНИЯ ВОЛОНТЕРОВ

«Фонд поколения волонтеров» (Volunteer Generation Fund) — это программа, утвержденная **Законом Эдварда Р. Кеннеди «О служении Америке» (Edward M. Kennedy Serve America Act)**. Целью программы является поддержка деятельности волонтерских организаций и комиссий государственного служения (State Service Commissions) по усилению результативности волонтерства в решении проблем местных сообществ. Данный Фонд будет инвестировать в эффективные практики управления волонтерами, улучшающие / повышающие показатели рекрутинга и сохранения / удержания волонтеров в организации. Фонд также планирует поддерживать проекты, предлагающие расширенные волонтерские возможности (систему мотивации, признания и т.д.) для безработных, ветеранов и молодежи.

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОЦЕНКЕ

Исследовательская деятельность и деятельность по оценке осуществляется **Отделом по исследованиям и оценке КНОС (The Office of Research and Evaluation)**. Отдел по исследованиям и оценке КНОС работает для того, чтобы улучшить процесс принятия решений Корпорации (to improve

³ URL: <https://www.nationalservice.gov/build-your-capacity> .

⁴ URL: <http://learning.nationalserviceresources.org/> .

the decision-making of the Corporation), ее грантополучателей и всего сектора с помощью методов научных исследований. Данная цель достигается путем развития и совершенствования системы оценки и измерения эффективности деятельности КНОС, ее грантополучателей и волонтерских программ КНОС. Сотрудники отдела работают над оценочными инструментами для всех программ КНОС, а также разрабатывают систему оценки для программ и проектов Института социальных инноваций (Social Innovation Fund), в т.ч. оказывая техническую поддержку.

Текущие исследования.⁵ В задачи Отдела по исследованиям и оценке также входит проведение исследований. Наиболее крупные исследовательские проекты, реализующиеся в текущий момент: **исследование по образованию и занятости молодежи (Youth Employment and Education Study)**, **опрос выпускников программ АмериКорпус (AmeriCorps Alumni Outcomes Study)** и опрос участников, завершающих/завершивших срок волонтерской **службы по программам АмериКорпус (AmeriCorps Exit Survey)**.

Помимо проведения исследований, КНОС ежегодно организует исследовательский саммит (CNCS Research Summit)⁶.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Главный орган управления КНОС — **Совет директоров**, в которых входит 6 человек. Совет директоров КНОС назначается президентом «по рекомендации и с согласия Сената»⁷. Главный исполнительный директор контролирует агентство, которое включает в себя около 600 сотрудников, работающих на всей территории Соединенных Штатов.

Совет директоров определяет политику и направление КНОС и несет ответственность за все действия, осуществляемые генеральным директором в отношении вырабатываемых стандартов, процедур, программ и инициатив, необходимых для выполнения миссии организации.

КНОС имеет разветвленную структуру своих филиалов на территории всей территории США. Государственные учреждения КНОС располагаются почти в каждом штате.

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

КНОС сдает ежегодный отчет, который состоит из нескольких разделов. В **первом** разделе представлен обзор эффективности и финансовой информации, в частности, представлены показатели эффективности для измерения достижения каждой из целей. В конце первого раздела представлены основные финансовые результаты. Во **втором** разделе «Финансовая отчетность» представлена информация от финансового директора организации. **Третий** раздел представлен отчетом независимого аудитора о результатах финансовой проверки организации. В четвертом разделе представлена дополнительная отчетность о пожертвованиях и взносах в Целевой фонд национальной службы, а также оценка ненадлежащих платежей по программам.



⁵ Более подробно см. URL: <https://www.nationalservice.gov/impact-our-nation/evidence-exchange/ongoing-studies>.

⁶ К примеру, с программой исследовательского саммита 2016 года можно познакомиться здесь: URL: https://www.nationalservice.gov/sites/default/files/documents/2016SummitAgenda_0.pdf.

⁷ Устав Совета Директоров КНОС (Board Bylaws).

URL: <https://www.nationalservice.gov/sites/default/files/documents/bylaws.pdf>.

Система KPI. В отчете представлена система основных KPI для оценки эффективности деятельности организации и ее программ.

| | |
|--|--|
| Цель 1. Усилить социальное воздействие программ КНОС на местные сообщества | |
| Услуги по предотвращению и ликвидации последствий стихийных бедствий | <ul style="list-style-type: none"> • Число лиц, получивших помощь от программ КНОС по обеспечению готовности к чрезвычайным ситуациям, реагированию, восстановлению или смягчению их последствий. |
| Экономические возможности | <ul style="list-style-type: none"> • Процент экономически неблагополучных групп населения, получивших жилищную помощь от КНОС и улучшившие жилищные условия. |
| Образование | <ul style="list-style-type: none"> • Процент детей, продемонстрировавших достижения в подготовке к школе. • Процент студентов, вовлеченных в программы КНОС, повысивших свою академическую успеваемость. |
| Рациональное использование ресурсов окружающей среды | <ul style="list-style-type: none"> • Процент пожилых людей и людей с ограниченными возможностями (из числа получивших поддержку КНОС), сообщивших об увеличении своих социальных контактов благодаря оказанной социальной помощи. • Количество лиц, получивших продуктовую помощь со стороны членов, участников или волонтеров КНОС. |
| Здоровое будущее | <ul style="list-style-type: none"> • Площадь акров земли и / или воды, которая была улучшена благодаря работе членов, участников и волонтеров экологических программ КНОС. |
| Семьи ветеранов и военных | <ul style="list-style-type: none"> • Количество каждой из четырех категорий получателей услуг (ветеранов, членов семей ветеранов, членов семей действующих военнослужащих и членов военной службы), которые получили помощь от КНОС. |
| Цель 2. Повышать эффективность работы национальной службы так, чтобы вовлеченные в программы КНОС, ощущали значимость и удовлетворенность своего участия, рассматривая программы в качестве источника возможностей для себя | |
| Семьи ветеранов и военных | <ul style="list-style-type: none"> • Количество ветеранов и членов семей военнослужащих, получающих услуги по программам КНОС. |
| Членский опыт | <ul style="list-style-type: none"> • Процент волонтеров (из числа предоставляющих услуги по КНОС программам), сообщивших, что данный волонтерский опыт расширяет их образовательные, профессиональные или гражданские возможности. |
| Цель 3. Максимизировать стоимость / ценность, которую КНОС вкладывает в гранты, партнеров и участников | |
| Социальные инновации | <ul style="list-style-type: none"> • Процент организаций, которые по результатам проведенной оценки продемонстрировали наиболее убедительные доказательства эффективности программ. (Сопоставляются результаты деятельности организации после получения гранта от КНОС с результатами за год, предшествующий получению гранта). |

| | |
|--|---|
| <p>Наращивание потенциала</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Количество волонтеров, рекрутированных и принятых на волонтерскую службу в организации, поддерживаемые КНОС. |
| <p>Цель 4. Совершенствовать и оптимизировать операции управления, поддерживая способную, быстро реагирующую и подотчетную организацию</p> | |
| <p>Информационные технологии</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полная модернизация ИТ-инфраструктуры. |
| <p>Финансовый менеджмент</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие каких-либо существенных вопросов к внутреннему контролю и отсутствие выявленных несоответствий в ежегодном аудите финансовой отчетности. |
| <p>Управление грантами</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Вознаграждения, гранты и контракты выданы / заключены в пределах установленных сроков. |



«КОМАНДА ЛОНДОН»

ЛОНДОН

Официальный сайт:
www.london.gov.uk

ОПИСАНИЕ ОСНОВНОГО ФУНКЦИОНАЛА/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Команда Лондон» (Team London)⁸ (Далее — КЛ) — это новая инициатива мэра Лондона, запущенная в 2012 году.

Цель «Команды Лондон»: создание более прочных связей между местными сообществами и повышение социальной мобильности граждан.

«Команда Лондон» инициировала и запустила ряд волонтерских программ для всех местных сообществ Лондона. На сегодняшний день к программам присоединились более 150 тысяч взрослых и 100 тысяч молодых лондонцев.

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ КЛ:

- Снижение барьеров на пути социальной мобильности,
- Усиление социальной интеграции,
- Эффективное вовлечение сообществ в волонтерскую, общественную и иную деятельность.

ЦЕЛЕВЫМИ КЛИЕНТСКИМИ СЕКМЕНТАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- Некоммерческие и благотворительные организации,
- Бизнес-организации,
- Волонтеры,
- Образовательные учреждения.

УСЛУГИ ДЛЯ НЕКОММЕРЧЕСКИХ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ:

- Образовательные (тренинги, учебные курсы),
- Информационные (различные ресурсы, инструменты, данные исследований),
- Грантовая поддержка,
- Посреднические по поиску/подбору волонтеров.

УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- Информационные,
- Посреднические (по поиску волонтерских вакансий),
- Предоставление волонтерских вакансии в программах Команды Лондон.

УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА:

- Информационные,

⁸ Сайт: <https://www.london.gov.uk/what-we-do/volunteering>

- Посреднические (по подбору НКО и / или волонтерских проектов для развития корпоративного волонтерства).

УСЛУГИ ДЛЯ ШКОЛ:

- Образовательные / профориентационные программы для школьников,
- Волонтерские программы для школьников.

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

«Команда Лондон» использует различные инструменты и каналы работы со стейкхолдерами и иными аудиториями. В частности,

- Веб-сайт⁹,
- Информационные бюллетени (информационный бюллетень по волонтерству, бюллетень по благотворительности и третьему сектору, информационный бюллетень для послов Команды Лондон, студенческий информационный бюллетень),
- Социальные сети (Facebook, LinkedIn, Twitter, Google),
- Годовые отчеты, доклады, выступления мэра в Лондонской ассамблее,
- Образовательные ивенты (тренинги, лекции, семинары и пр.),
- Пресс-релизы, медийные продукты КЛ, выложенные на сайте и пр¹⁰,
- Специальные мероприятия (круглые столы, воркшопы, TED-talks, международные конференции по волонтерству¹¹).

Команда Лондон проводит крупную информационную и маркетинговую кампанию в рамках **Национальной недели волонтерства (National Volunteer Week)**.

Награды Команды Лондон (Team London Awards) — ежегодная церемония вручения наград Команды Лондон чествует отдельных волонтеров, группы волонтеров и корпоративных добровольцев, вносящих значительный вклад в развитие местных сообществ. Церемония вручения проходит в мэрии Лондона (награды вручает мэр Лондона). Номинации Премии: **Премия «Окружающая среда и здоровье»**, **Премия «Навыки и развитие»**, **Премия за участие в сообществе**, **Спортивная премия**, **Премия «Молодежные волонтерские группы»**, **Премия за выдающуюся приверженность корпоративному волонтерству в сообществе**, **Премия за инновационное корпоративное волонтерство в сообществе**. На сайте КЛ предусмотрена возможность предложить своего кандидата или команду в качестве номинанта, заполнив соответствующую заявку.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

Информационные услуги. На сайте Команды Лондон представлена информация о типах волонтерства, волонтерских программах, мероприятиях, наградах в области волонтерства.

Посреднические услуги. КЛ разработала и внедрила два интернет-ресурса для поиска волонтерских вакансий: микросайт «Команды Лондон» и микросайт «Быстрое волонтерство» (Speed Volunteer). На сайтах КЛ предлагает более 50000 вакансий от 2000 благотворительных организаций. Поисковая система сайтов позволяет потенциальному волонтеру отсортировать волонтерские вакансии по сферам деятельности, дате, месту, интересам и пр. Заявка на волонтерскую вакансию подается через сайт и предусматривает заполнение резюме.

⁹ КЛ не имеет отдельного сайта, информация о программах, событиях, инициативах Команды Лондон размещена на сайте мэра Лондона.

¹⁰ Медиа-центрами, выступают пресс-служба мэра и офис Лондонской Ассамблеи по связям со СМИ.
URL: <https://www.london.gov.uk/media-centre>.

¹¹ К примеру, программа международной конференции за 2016 г.
https://www.london.gov.uk/sites/default/files/tl_international_conference_2016_b5_fa_sreads.pdf

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВОЛОНТЕРСКИХ ВАКАНСИЙ В РАМКАХ ПРОГРАММ «КОМАНДЫ ЛОНДОН».

- **Программа «Послы Команды Лондон» (Team London Ambassadors)** — волонтерская программа для людей, преимущественно, со знанием иностранных языков (в совокупности послы говорят на 57 языках). Цель программы — облегчить знакомство с Лондоном приезжим туристам-иностранцам, показав «дружелюбное лицо Лондона»¹². Волонтеры приветствуют посетителей в Лондоне в туристических точках по всему городу. Подать заявку на участие можно прямо на сайте КЛ.
- **Волонтерство при проведении крупных спортивных и культурных мероприятий и работа с событиями (Working with London's Major Sporting & Cultural Events)**. Сотрудники КЛ рекрутируют волонтеров для помощи в организации культурных и спортивных мероприятий. С 2012 года более 6000 волонтеров Команды Лондон ежегодно помогают в проведении около 25 крупнейших мероприятий, включая **Лондонский марафон (London Marathon)**, **РайдЛондон (RideLondon)** и **новогодний фейерверк (New Year's Eve Fireworks)**¹³.
- **Программа ХэдСтарт (HeadStart London)** ЦА: молодежь. Программа создана в партнерстве с Зе Челлендж (The Challenge) и ведущими бизнес-компаниями. Программа помогает 16-18-летним поколениям повысить навыки трудоустройства и предоставляет возможность прохождения собеседования на работу (на условиях неполного рабочего дня или в качестве стажировки).
- **Программа Команды Лондон «Две недели» (Team London 2 Work)**. Программа поддержки занятости **Европейского социального фонда (European Social Fund)**, ориентированная на лондонцев в возрасте 18-24 лет, которые в настоящее время не вовлечены в образовательную или трудовую деятельность.
- **Программа «Сила во благо» (Forces for Good)**. ЦА программы — безработные бывшие военнослужащие и ветераны. Программа нацелена на их интеграцию в гражданский рынок труда (включает «перевод» текущих навыков в навыки, востребованные в гражданском рынке труда, а также развитие новых профессиональных навыков). Программа предусматривает систему наставничества и помощи по поиску работы соответствующей квалификации. В данный момент программа находится в стадии разработки.

РАБОТА СО ШКОЛАМИ

Образовательные услуги для школьников и предоставление методических инструментов по программе профориентации для школ.

- **Программа «Корпоративные советники» (Enterprise Advisers)** — бесплатная профориентационная программа для всех государственных школ Лондона (частные школы также могут получить аккредитацию). Программа финансируется Фондом Мэра в Лондоне, **«Кариэз энд Энтерпрайз Компани / Компанией «Карьера и Предприятие» (Careers & Enterprise Company)** и рядом других организаций. Цель программы — познакомить школьников с различными профессиями.

Технология работы. Любые государственные и частные школы могут подать заявку на участие в программе через сайт КЛ, предварительно заполнив разработанные таблицы и анкеты с вопросами для оценки специфических потребностей школ, направленности школ, специфики территории. Одной школе могут быть предоставлены не более двух корпоративных консультантов, которые работают со школой как минимум один день в месяц на протяжении одного академического года. Советники рекрутируются, обучаются и поддерживаются командой **корпоративных координаторов (Enterprise Coordinators)**. Желаящие стать корпоративным советником могут заполнить анкету на сайте (при заполнении анкеты спрашивается текущая должность, опыт работы, наличие членства в профсоюзах, опыт разработки стратегий и бизнес-планов опыт работы со школьниками и т.д.).

¹²URL: <https://www.london.gov.uk/what-we-do/volunteering/improving-social-integration/team-london-ambassadors>

¹³URL: <https://www.london.gov.uk/what-we-do/volunteering/working-londons-major-sporting-cultural-events>

Лондонская сеть корпоративных советников активна в нескольких районах Лондона. Сейчас по программе рекрутировано 1,300 корпоративных советников из всех сфер и секторов экономики, более половины из которых представляют малый бизнес. В Лондоне 160 корпоративных советников работают в 87 школах.

ВОЛОНТЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ

- **Программа «Молодые послы Команды Лондон» (Team London Young Ambassadors)** — это волонтерская программа мэра, которая помогает ученикам начальных и средних классов реализовывать свои волонтерские проекты на темы продовольственной бедности, бездомности, проблем окружающей среды и пр. Школам, вовлеченным в программу, открыто посещение различных собраний, круглых столов КЛ. Школы также получают информационные ресурсы (справочники и комплекты маркетинговых товаров (campaign kits)).

- **Программа «Молодые лидеры Команды Лондон» (Team London Young Leaders)** — пилотный проект КЛ. Суть программы: команда «Молодых лидеров Команды Лондон» объединяет в кластеры школы, включенные в программу Молодых послов Команды Лондон» для формирования в районе молодежных групп (youth panels). Этим небольшим группам молодых людей предоставляется небольшой бюджет для реализации собственных проектов, которые нацелены на решение проблем местных сообществ. Цель программы: вдохновлять других членов местных сообществ присоединиться к движению посредством проведения небольших информационных кампаний или мероприятий в своем районе.

РАБОТА С НКО И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Посреднические услуги. Любые организации и компании могут зарегистрироваться и опубликовать списки волонтерских вакансий на сайте «Команды Лондон» или сайте **«Быстрое волонтерство» (Speed Volunteer)**. После регистрации организация проверяется сотрудниками КЛ. После проверки данных, организация может публиковать запрос на волонтерские вакансии. Последние также подлежат утверждению сотрудниками КЛ в трёхдневный срок.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГРАНТОВОЙ ПОДДЕРЖКИ.

- **Малые гранты «Команды Лондон» (Team London Small Grants).** Команда Лондон выдает малые гранты благотворительным и общественным группам, местным сообществам в Лондоне на реализацию волонтерских проектов.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

- **Образовательная программа Команды Лондон «Повысь навык» (Skill-UP).** Программа Skill-UP «соединяет опытных волонтеров из сферы бизнеса с сотрудниками небольших благотворительных организаций для того, чтобы помочь последним развить навыки в сферах управления персоналом, финансов, коммуникации, PR, GR»¹⁴. Программа работает в партнерстве со специализированными предприятиями, чьи сотрудники добровольно отдают свое время на разработку и чтение учебных курсов в небольших благотворительных организациях. Для усиления результативности программы после обучения также предусмотрен этап наставничества или онлайн поддержки. Программа финансируется и поддерживается коммерческими компаниями (Майкрософт, Эликсир, Твиттер и др.). В 2016 г. 300 сотрудников благотворительных организаций прошли обучение на бесплатных семинарах

Тренинги Команды Лондон для попечителей благотворительных организаций. Совместная образовательная инициатива с организацией **«Волонтеры Большого Лондона» (Greater London Volunteering, GLV)** для потенциальных и действующих попечителей благотворительных организаций.

¹⁴ URL: <https://www.london.gov.uk/what-we-do/volunteering/effective-community-engagement/team-london-skill>

На 2017 г. запланировано три бесплатных образовательных мероприятия: вводный семинар о попечительстве (для тех, кто хочет стать попечителем), мастер-класс по попечительству (для опытных попечителей по усовершенствованию навыков, обновлению знаний, обмена опытом) и конференция попечителей благотворительных организаций.



Программа «Как измерить благо» (Measuring the Good). Это образовательная программа, разработана «Коалицией по эффективности» (Coalition for Efficiency) и кампанией «Волонтерство имеет значение» (Volunteering Matters) для организаций, привлекающих квалифицированных волонтеров. Ее цель — обучить привлекающие волонтеров организации (ПВО) механизмам оценки их воздействия (impact) привлеченного волонтерского труда на деятельность организации.

РАБОТА С БИЗНЕС-КОМПАНИЯМИ В РАМКАХ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

Посредничество в развитии корпоративного волонтерства. КЛ предлагает бизнес-компаниям программы, в рамках которых компании могут предоставлять сотрудников и их навыки для волонтерской деятельности в школах, НКО и пр.

- **Программа «Корпоративные обязательства мэра» Лондона (The Mayor's Corporate Commitment).** Партнеры программы: **Институт дипломированных специалистов по управлению персоналом и кадровому развитию (Chartered Institute of Personnel Development)** и организация «Начни служить» (Step Up To Serve). Программа «Корпоративные обязательства мэра» устанавливает новый стандарт для компаний, которые хотят инвестировать в социальное действие. В частности, программа приглашает бизнес-организации более активно развивать корпоративное волонтерство (предоставляя работнику как минимум 1 день в году для волонтерской деятельности) и при рекрутинге сотрудников засчитывать волонтерский опыт в качестве опыта оплачиваемой работы. На сайте Команды Лондон организациям, желающим принять участие в программе предлагается зарегистрироваться и получить значок аккредитации, а также необходимые инструменты для участия в программе. За 2016 г. более 100 крупных и малых организаций присоединились к программе.
- **Программа «Корпоративные советники» (Enterprise Advisers).** Проект был запущен в октябре 2016 года. Подробнее о нем см. работа со школами. За 2015-16 г. сотрудниками компаний было

предоставлено 300 часов консультаций по построению карьеры для молодых людей в возрасте от 13 лет до 15 лет. Консультанты совместно с учителями школ составили школьные планы карьеры образования.

Программа «Повысь навык» (Skill-UP). Бизнес-компаниям, желающим развивать корпоративное волонтерство, предлагается участие в программе «Повысь навык». (Подробнее о программе см. технологию работы с НКО). В 2016 партнерами и спонсорами программы стали 7 компаний, включая Твиттер (Twitter), Сити (Citi), Портланд (Portland). Компании предоставили команды волонтеров для разработки и проведения обучения, а также последующей поддержки персонала благотворительных организаций.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Глава — мэр Лондона.

Все волонтерские программы, в т.ч. Премии «Команды Лондон» включены в одно из направлений деятельности мэрии Лондона — «волонтерство». По данному направлению деятельности, как и по другим, мэр Лондона отчитывается лично в Ассамблее Лондона.

Направление волонтерской деятельности в мэрии Лондона курируется **старшим советником по команде Лондон, волонтерству, благотворительным организациям и спонсорству** (однако данная информация не отражена на сайте¹⁵).

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Система KPI. Система KPI разрабатывается сразу по всем направлениям деятельности мэрии Лондона. Всего по всем направлениям деятельности разработано 23 ключевых KPI. Список всех KPI с подробным их описанием представлен в **Сборнике KPI (KPI handbook)**. Из всех показателей, только один (19-й) отражает эффективность деятельности мэрии по направлению **«волонтерство» — это количество заявок на волонтерские вакансии, обработанных через Команду Лондон¹⁶** (number of volunteering opportunities taken up by volunteers through team). Этот показатель представлен и в 3-летнем плане эффективности (бизнес-плане) мэрии за 2015-17г¹⁷.

Отчетность. В сводной отчетности за 2012-2016 г, в которой аккумулированы результаты деятельности мэрии **за 5 летний период**, оценка эффективности деятельности производится по 23-м официальным KPI.

По направлению волонтерства в отчете, отмечено, что целевой показатель 100 000 рассмотренных волонтерских заявок (запланированных на период с 2013-2016 гг.) был достигнут и превышен. В частности, к концу года 2016 года кол-во волонтеров-заявителей составило 144 000 человек.

Годовой отчет о деятельности¹⁸. В годовом отчете **за 2016/15** приведены более подробные данные (показатели) о результатах деятельности по направлению волонтерства¹⁹: В качестве KPI выступают следующие показатели:

- количество волонтеров (в т.ч. «вновь рекрутированных»), принявших участие в волонтерских программах КЛ;
- совокупное кол-во часов, отработанных волонтерами по различным программам КЛ;

¹⁵ Эти данные были обнаружены при анализе финансовой отчетности, в частности, статьи расходов на зарплату отдельных сотрудников команды мэра. См. Statement of Accounts 2015-2016. P. 79. URL: https://www.london.gov.uk/sites/default/files/gla_statement_of_accounts_2015.2016_audited_.pdf ,

¹⁶ URL: https://www.london.gov.uk/sites/default/files/kpi_handbook_-_oct_2015.pdf

¹⁷ The Greater London Authority's Business Plan 2015-17 P.7. URL:

https://www.london.gov.uk/sites/default/files/gla_migrate_files_destination/Business%20Plan%202015-17%20v3_0.pdf

¹⁸ https://www.london.gov.uk/sites/default/files/annual_governance_statement_2015-2016_signed_0.pdf

¹⁹ Из отчета. Первый раздел отчета «Предприятия, рабочие места и навыки», параграф «Волонтерство», стр. 10-11. URL: https://www.london.gov.uk/sites/default/files/annual_report_15_16_final.pdf

- процент волонтеров, удовлетворенных волонтерской деятельностью (90%);
- кол-во мероприятий, организованных с помощью волонтеров (75 основных мероприятий);
- совокупное кол-во часов, прочитанных / проведенных корпоративными консультантами по программе «консультант предприятия»;
- кол-во крупных и малых организаций, присоединившихся к программе «Корпоративные обязательства мэра»;
- кол-во волонтерских вакансий на двух поисковых сайтах, кол-во зарегистрированных благотворительных организаций, предлагающих волонтерские вакансии; кол-во посетителей сайта; кол-во человек, зарегистрировавшихся в качестве волонтеров;
- кол-во выданных грантов;
- кол-во предприятий, присоединившихся в качестве партнеров программы Skill-UP (7 компаний) и кол-во сотрудников благотворительных организаций, прошедших обучение на бесплатных семинарах (700 человек за 2016).



«ВОЛОНТЕРЫ АВСТРАЛИИ»

АВСТРАЛИЯ

Официальный сайт:
www.volunteeringaustralia.org

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Австралии» (Volunteering Australia) (Далее — ВА) — это некоммерческая организация²¹. ВА является **ключевым органом (peak body)** по продвижению волонтерства в австралийском обществе на национальном уровне. ВА выступает в качестве связующей организации для волонтерских ресурсных центров штатов и территорий. Всего в структуру ВА составляют семь таких центров.

Основной деятельностью ВА является продвижение волонтерской деятельности, лоббирование интересов ресурсных волонтерских центров, выработка профессиональных стандартов и образцов деятельности ресурсных волонтерских центров и принимающих волонтеров организаций (ПВО).

Стратегическим планом на 2017-2020 определены видение, миссия, ценности, ключевые сферы деятельности и цели ВА.

Видение: создание посредством волонтерской деятельности более сильного, связанного и устойчивого австралийского сообщества.

Миссия: проводить, укреплять, поощрять и пропагандировать волонтерство в Австралии.

ЦЕННОСТИ:

- **Лидерство.** ВА считается ключевой на национальном уровне организацией в области волонтерства в Австралии и играет руководящую роль среди своих членов в секторе и в обществе в целом.
- **Совместная работа.** ВА выстраивает сильные и взаимовыгодные партнерские отношения, считая, что лучшие результаты связаны с эффективным сотрудничеством с правительствами, предприятиями, некоммерческими организациями и частными лицами.
- **Надежная информация.** Приоритеты, решения, политика и деятельность ВА всегда основываются на надежных данных исследований; ВА активно поддерживает исследования, развивающие сектор.
- **Надежная организация.** ВА делает акцент на эффективности финансового управления и отчетности для поддержания своей репутации в качестве надежной и устойчивой организации.

КЛЮЧЕВЫЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ ВА

1. Национальное лидерство, лоббирование и совершенствование законодательства

²⁰ URL: <https://www.volunteeringaustralia.org/about/history-of-volunteering-australia/>

²¹ ВА — это объединенная ассоциация (incorporated association) и ключевой орган (peak body).

Примечание: Некоммерческая организация в Австралии может выбирать из ряда правовых форм в зависимости от потребностей и деятельности организации: кооператив (co-operative), компания, с ограниченной ответственностью (company limited by guarantee), ассоциация, не имеющая прав юридического лица / некорпоративная ассоциация (unincorporated association), объединенная ассоциация (incorporated association).

Стратегическая цель: сохранять и усиливать ведущую роль в секторе ВА путем эффективной поддержки и продвижения волонтерства в Австралии.

2. Информативное (informative) и практико-ориентированное (useful) исследование

Стратегическая цель: создавать и поддерживать надежную базу доказательств для волонтерской политики Австралии; продвигать и осуществлять количественную оценку преимуществ и воздействий волонтерства.

3. Эффективное общение и взаимодействие со стейкхолдерами

Стратегическая цель: эффективно вовлекать и взаимодействовать с заинтересованными сторонами для поддержания волонтерства; при этом сама ВА признается, уважается и ценится среди заинтересованных сторон.

4. Устойчивость и стабильность организации

Стратегическая цель: создавать и поддерживать потенциал организации ВА, использующей коллективные возможности, потенциал и взносы ее членов, входящих в состав совета директоров.

ЦЕЛЕВЫМИ

КЛИЕНТСКИМИ СЕГМЕНТАМИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- принимающие волонтеров организации (Volunteering Involving Organisations, VIOs), в т.ч. волонтерские менеджеры,
- волонтеры,
- бизнес,
- образовательные учреждения.

УСЛУГИ

ДЛЯ ПРИНИМАЮЩИХ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЙ:

- Информационные (в т.ч. данные исследований),
- Предоставление образцов и стандартов деятельности вместе с инструментами их применения.

Услуги для волонтеров:

УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- Информационные (о типах волонтерства, территориальных волонтерских центрах, событиях и мероприятиях).

УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА:

- Информационные (о корпоративном волонтерстве).

УСЛУГИ ДЛЯ ШКОЛ:

- Информационно-методические

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

ВА использует следующие инструменты и каналы работы со стейкхолдерами и иными внешними аудиториями:

- Социальные сети, в частности, Facebook, Twitter, Youtube (ВА поддерживает сеть со всеми ресурсными центрами штатов),
- Информационные бюллетени,
- Работа с сайтом (включая пресс-релизы),
- Образовательные мероприятия (тренинги, семинары),
- Специальные мероприятия (презентации, круглые столы, конференции, мероприятия по чествованию волонтерства и прочее).

ВА проводит информационные и маркетинговые кампании в рамках Международного дня волонтеров, Международного дня волонтерских менеджеров, Национальной студенческой волонтерской недели, Национальной волонтерской недели, Ежегодной национальной премии в области волонтерства.

Наиболее масштабная маркетинговая и информационная кампания проходит в рамках **Национальной недели волонтерства (National Volunteer Week)**, организатором которой является ВА. Сотрудники ВА ведут регистрацию мероприятий Национальной недели волонтерства и публикуют их на сайте, внося в список официальных мероприятий. Также ВА распространяет официальную символику мероприятия и продает промо-товары (покупка которых доступна через сайт).

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

ЛОББИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Кампания «Башня силы». Наиболее подробно на сайте ВА освещается работа в рамках лобби-кампании «Башня силы». Основной фокус деятельности ВА в текущий момент связан с сохранением федерального финансирования служб поддержки волонтеров (волонтерских центров) и недопущения редизайна процедуры получения федеральных грантов. Редизайн структуры получения федеральных грантов, который должен вступить в силу с 1 января 2018 г., может отменить статью «управление волонтерами» по направлению «Волонтерство», поставив ВА и территориальные Центры волонтерства в ситуацию открытой конкуренции за гранты с проектами из иных сфер (к примеру, ЖКХ)

Защищая интересы ресурсных волонтерских центров, **на федеральном уровне** ВА активно лоббирует интересы сектора через Департамент социальных услуг Правительства Австралии (режим рабочих групп по разным вопросам); через депутатов Парламента и Сената (реализован проект «Голосуй за волонтерство») и Сенат (создана Петиция, направлена в Сенат).

На уровне субъектов. На сайте в открытом доступе имеется список действий по продвижению кампании «Башня силы» на местном уровне. В частности, выложена инструкция и приложен пакет образцов писем к сообществу / к политикам, статей в СМИ, медиа-релиза, веб-банера, слайда презентации, постеров, плакатов, стикеров и т.д.

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- ВА являются отраслевым партнером в самом масштабном исследовательском проекте по благотворительности / пожертвованиям и волонтерству (giving and volunteering) в Австралии — **«Благотворительная Австралия» (Giving Australia 2016)**. В рамках данного исследования собирается обширная, актуальная информация от частных лиц, благотворительных организаций, филантропов и предприятий в Австралии, которая представляет важную информацию о волонтерских тенденциях²².
- В 2016 г. «Волонтеры Австралии» делали Доклад 2016 **«Состояние волонтерства в Австралии» (2016 State of Volunteering in Australia)**, подготовленный на основании данных опроса, проведенного совместно с ПвК (PwC, PricewaterhouseCoopers Australia). Цель опроса состояла в анализе текущего состояния волонтерства в Австралии и выявления возможностей для максимального использования потенциала волонтерской рабочей силы.
- В 2013-2015 г. ВА совместно с университетом Мердока и «Волонтерами Западной Австралии» было проведено исследование **«Волонтерство для обучения: усиливая образовательный элемент в практике студенческого волонтерства в австралийских университетах» (Volunteering to Learn: Enhancing learning in the student volunteering experience in Australian universities)**.

²² URL: <https://www.volunteeringaustralia.org/research-publications/giving-australia-2016/>

- Совместно с **Институтом управления проектами (Institute of Project Management)** «Волонтеры Австралии» начата подготовка обширного доклада, посвященного оценке вклада волонтерских ресурсных центров в австралийское общество²³.

РАБОТА С ПРИНИМАЮЩИМИ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Страхование. ВА предлагает принимающим волонтерам организациям услуги своего **«утвержденного страхового партнера» (approved insurance partner)**. На сайте ВА размещена информация о формах страхования (страхования здоровья и социальной ответственности). ВА не взаимодействует с потенциальными заказчиками, предлагая обратиться напрямую в офис партнерской страховой компании²⁴.

Информационные и методические ресурсы. Выработка единых образцов волонтерского менеджмента является одним из важных направлений деятельности ВА. В 2015 г. ВА были разработаны **Национальные стандарты волонтерского участия (The National Standards for Volunteer Involvement)**. Стандарты содержат контрольные показатели, специально предназначенные для того, чтобы помочь организациям привлекать, управлять, признавать и удерживать добровольцев, а также управлять рисками и безопасностью в отношении добровольцев. (Изначально стандарты были разработаны «Волонтерами Виктории»). ВА также разработала **краткие руководства** по внедрению Национальных стандартов и **онлайн-инструмент по оценке** внедрения стандартов в организациях.

ВА не предоставляет консалтинговых и образовательных услуг НКО и иным принимающим волонтеров организациям (ПВО) напрямую, предлагая услуги ресурсных волонтерских центров штатов и территорий. В частности, ВА предлагает для всех ПВО **четырёхчасовой семинар по стандартизации**, цель которого заключается в подготовке организаций к внедрению Национальных стандартов. Семинар проводят ресурсные центры штатов и территорий.

РАБОТА СО ШКОЛАМИ

ВА ведут работу со школами через волонтерские территориальные ресурсные центры штатов. На сайте ВА представлена информация о реализованном «Волонтерами АКТ» (АКТ²⁵ Volunteering) от имени «Волонтеров Австралии» проекте **«Волонтерство и австралийский учебный план» (Volunteering and the Australian Curriculum)**²⁶. В данный момент в открытом доступе предоставлены следующие инструменты и ресурсы для школ: набор уроков по различным предметам (математика, физика, музыка и пр.), которые могут быть использованы учителями для учеников 10-го класса; сопутствующая информация для учителей, включая рекомендации по проведению уроков.

РАБОТА С БИЗНЕС-КОМПАНИЯМИ

Информационные услуги. На сайте ВА размещены инструкции для коммерческих компаний, желающих начать развивать корпоративное волонтерство. В качестве информационного ресурса предлагается сборник «лучших практик волонтерских программ для сотрудников на рабочем месте» от Фонда «Точки света»²⁷. ВА не работает с компаниями напрямую: на сайте указано, что компании могут связаться с ближайшим территориальным центром.

²³ URL: <https://www.volunteeringaustralia.org/research-publications/>

²⁴ URL: <https://www.volunteeringaustralia.org/resources/insurance/>

²⁵ The Australian Capital Territory (Австралийская столичная территория).

²⁶ URL: <https://www.volunteeringaustralia.org/resources/australian-curriculum/>

²⁷ Best Practices in Workplace Staff Volunteering Programs, The Points of Light Foundation with Sue Vineyard, Editor. The Points of Light Foundation, 1996. URL: <https://www.volunteeringaustralia.org/resources/corporate-volunteering/>

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

Информационные услуги. ВА не работает с волонтерами напрямую, предоставляя только информационные и программные ресурсы, в частности программа «GoVolunteer».

«GoVolunteer» — программа-приложение для смартфона, представляет собой самую крупную базу национальную базу данных волонтерских вакансий. Программа соединяет волонтера с принимающими волонтеров организациями (ПВО). Согласно отчету 2016, в течение года приложение скачали 2235 человека, было обработано около 400 запросов.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Национальный ресурсный центр «Волонтеры Австралии» (Далее — ВА) является правопреемницей организации **Австралийский совет по волонтерству**, которая в свое время была сформирована слиянием двух объединенных органов: **Австралийской ассоциации волонтерства** и **Национальной ассоциации консультативных волонтерских служб**.

Основной орган управления организации «Волонтеры Австралии» — Совет директоров, в состав которого входят семь членов ВА (Foundation Members), являющихся (на текущий момент или в прошлом) Президентами или членами советов директоров волонтерских ресурсных центров семи штатов и территорий (так к примеру, Президент ВА является одновременно председателем совета директоров территориального ресурсного центра «Волонтеры Южной Австралии и Северной территории»). Также в Совет входят 2 независимых члена (директора). Такой состав совета директоров позволяет ВА вести более эффективную совместную работу с регионами.

Несмотря на то, что ВА считается головной организацией, территориальные ресурсные центры волонтерства (ТРЦВ) автономны. Отвечая за эффективность развития волонтерства на своей территории, ТРЦВ самостоятельно определяют свою повестку: миссию, цели, задачи, стратегический план, ключевые сферы деятельности, KPI, логотип и т.д.

Деятельность организации осуществляет **исполнительный директор**.

Финансирование. Организация ВА находится на смешанном финансировании. Часть доходов организации составляет федеральное финансирование, часть — средства, получаемые от корпоративного партнерства, реализуемых проектов, продажи товаров с символикой организации др.

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Показатели эффективности. В Стратегическом плане 2017-2020 гг. определен перечень показателей эффективности (KPI) в соответствии с целями четырех направлений деятельности ВА.

1. Национальное лидерство, лоббирование и совершенствование законодательства. KPI 1a. Министры и правительственные органы Австралии обращаются за консультациями и консультируются с ВА по соответствующим вопросам. **KPI 1b.** ВА активно влияют на государственную политику посредством участия, консультаций и предложений. **KPI 1c.** Развитие национальной стратегии волонтерства. **KPI 1d.** Члены и другие заинтересованные стороны удовлетворены уровнем национального представительства и консультаций, предоставляемых. **KPI 1e.** Национальные стандарты широко признаются среди стейкхолдеров как лучшая практика привлечения и работы с волонтерами.

2. Информативное исследование. KPI 2a. ВА достаточно информирована в области исследований международного и австралийского волонтерства. **KPI 2b.** ВА ежегодно публикует доклад «Состояние волонтерства» для информирования о приоритетах исследований, политики и планирования. **KPI 2c.** ВА пользуются репутацией успешно развивающейся национальной сетью научно-исследовательских и академических партнерств.

3. Эффективное взаимодействие со стейкхолдерами. KPI 3a. Исчерпывающие стратегии по маркетингу и коммуникациям, разработанные совместно со стейкхолдерами. **KPI 3b.** ВА при-

знаются заинтересованными сторонами в качестве ведущей организации, представляющей Волонтерский сектор и волонтерство. **KPI 3с.** Серия хорошо организованных национальных мероприятий и форм деятельности, способствующих значительному повышению осведомленности о волонтерстве и увеличению выгод от волонтерской деятельности для сообщества.

4. Устойчивость и стабильность организации. KPI 4а. ВА имеет надежные и устойчивые человеческие и финансовые ресурсы, необходимые для выполнения своей работы. **KPI 4б.** ВА эффективно работает со своими членами по построению действующей совместной Сети. **KPI 4с.** ВА и ее члены рассматриваются как авторитетная и надежная организация в некоммерческом секторе. ВА является привлекательным рабочим местом для высококвалифицированных кандидатов.

Отчетность. «Волонтеры Австралии» составляют два ежегодных отчета по результатам деятельности: общий (содержательный) отчет и финансовый отчет.

Ежегодный отчет за 2016 г. представляет собой документ, в котором достижения ВА по каждому из обозначенных направлений перечисляются как перечень мероприятий.

К примеру, к лоббированию отнесена совместная с Департаментом социальных услуг работа в консультационной группе по общественным услугам; работа по развитию и активизации кампания «Голосуй за волонтерство»; выпуск «Отчета о состоянии добровольчества 2016 года» и представление его на Национальной конференции по волонтерству в 2016 году; проведение научных круглых столов по изучению волонтерства, доработка и запуск Национальных стандартов для привлечений волонтеров. Более подробно в отчете перечисляются выпущенные материалы (сборники конференций), количество проведенных мероприятий и т.д. В отчете также кратко приводя финансовые показатели деятельности ВА.

В отчете также прописываются «специальные проекты и инициативы», которые организовывались и проводились организацией на протяжении года. В отчете 2016 года к числу аких мероприятий были отнесены: отчет по результатам исследования «Состояние волонтерства в Австралии», проект «Голосуй за волонтерство»²⁸, проект «GoVolunteer». Также в отчете перечислены события и мероприятия, проведенные за год.

Структура доходов в 2016 году. В отчете ВА за 2016 г. можно увидеть общую структуру доходов организации, которая выглядит следующим образом: доход от грантов — 44%, доходы от спонсоров, проектов, конференций, 38%, доходы от продажи товаров с символикой организации (merchandise sales) – 15%, процент (interest) 1%, другой доход 2%. Интересно, что всего за год доход от продажи промо-товаров вырос на 27%, что скорее всего свидетельствует об эффективности PR-стратегии, кампаний по лоббированию, и росте репутации ВА в австралийском обществе.

²⁸ В период избирательной кампании кандидатам в депутаты ВА предлагали взять обязательство продвигать волонтерство в качестве политической повестки; из 1625 кандидатов 280 взяли на себя такое обязательство, 10 кандидатов, которые пообещали голосовать за волонтерство были избраны (в том числе один из Палаты представителей и девять сенаторов).



«ВОЛОНТЕРЫ ВИКТОРИИ»

АВСТРАЛИЯ

Официальный сайт:

www.volunteeringvictoria.org.au

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Виктории» (Volunteering Victoria) (Далее — ВВ) — некоммерческая организация, основной орган (peak body) по развитию волонтерства в штате Виктория; является автономной, неправительственной организацией. ВВ — это членская организация, состоящей преимущественно из множества других организаций с общими интересами и выступающая в публичном пространстве от лица всего волонтерского сектора штата.

Цели, ценности, стратегические задачи организации определены Стратегическим планом на 2017-2020гг.

Основная цель: продвигать и строить энергичное, процветающее и сильное сообщество волонтеров, отличающееся включенностью, устойчивостью и высоким доверием, и уважением со стороны общества.

Видение: формирование устойчивых и полноценных местных сообществ, и активного гражданства посредством волонтерской деятельности.

ЦЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ:

- Совместная, поддерживающая и включенная деятельность,
- Инновационность, гибкость и инициативность,
- Прозрачность, подотчетность и профессионализм.

Основная функция: расширять возможности волонтерской деятельности людей и организаций, направленной на помощь членам австралийских местных сообществ.

Организация выполняет свою функцию посредством:

- деятельности по лоббированию интересов ВВ и ее членов (advocacy),
- целенаправленных усилий по развитию сектора,
- научно-исследовательской деятельности по изучению волонтерства,
- усилий по продвижению / стимулированию (promotion) волонтерства,
- сотрудничества с единомышленниками и организациями, и построения динамичной, разнообразной и постоянно расширяющейся сети членов и других участников, выражающей интересы всего волонтерского сообщества в штате Виктория;
- разработки и реализации качественных программ и ресурсов, нацеленных на поддержку роста и расширения возможностей волонтерского сообщества

ЦЕЛЕВЫМИ КЛИЕНТСКИМИ СЕКМЕНТАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- Привлекательные волонтеров организации (ПВО), включая волонтерских менеджеров;
- Волонтеры,

- Бизнес.

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ВВ ДЛЯ ПРИВЛЕКАЮЩИХ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (ПВО):

- справочно-информационные,
- по подготовке и обучению,
- посреднические (по поиску волонтеров).

УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- справочно-информационные,
- посреднические (по поиску волонтерских вакансии).

УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕС-ОРГАНИЗАЦИЙ:

- справочно-информационные,
- консалтинговые,
- посреднические (по поиску/ подбору НКО).

ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Виктории» используют следующие инструменты и каналы для взаимодействия со стейкхолдерами и иными аудиториями:

- официальный сайт,
- социальные сети (в частности, Facebook, LinkedIn, Twitter),
- информационные бюллетени,
- образовательные мероприятия (семинары, вокшопы, тренинговые сессии и пр.),
- ежегодные отчеты о деятельности,
- специальные мероприятия (презентации, конференции, рабочие встречи, официальные ужины и пр.).

Основными мероприятиями, в рамках которых проводятся крупные информационные и маркетинговые кампании ВВ (advocacy and marketing campaigns), являются:

- **Национальная неделя волонтерства** (National Volunteer Week),
- **Национальная неделя студенческого волонтерства** (National Student Volunteer Week),
- **Международный день волонтеров** (International Volunteer Day),
- **Международный день волонтерского менеджера** (International Volunteer Manager Day),
- **Премии штата Виктория за деятельность, области волонтерства** (Volunteering Victoria State Awards). В 2015 г. «Волонтеры Виктории» учредили данную премию для продвижения и поощрения волонтерской деятельности на территории штата. Всего учреждены шесть номинаций: премии «Инновации», «Лидерство в мышлении», «Социальное воздействие», «Интеграция», «Превосходство», «Волонтерство на предприятии». Мероприятие проводится в Международный день волонтерского менеджера.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основной орган управления — **Совет директоров**, состоящий из 6 человек (включая председателя и заместителя председателя). Председатель совета директоров организации «Волонтеры

Виктории» также входит в совет директоров национального ресурсного волонтерского центра «Волонтеры Австралии» (см. кейс «Волонтеры Австралии»).

ВВ — членская организация и управляется ее членами. В организации состоит около 300 некоммерческих и коммерческих организаций различных сфер. Каждый член ВВ платит членские взносы, сумма которого разнится от типа членства. Предусмотрено несколько форм членства.

Полное членство: для любой привлекающей волонтеров организации, выдающей (волонтерам) страховки от несчастных случаев и гражданской ответственности.

Корпоративное членство: для любых ВУЗов, а также бизнес-организаций, заинтересованных в участии или поддержке волонтерства в штате Виктория.

Ассоциированное членство: для любой ПВО, являющейся филиалом или подразделением организации-полного члена, или ОПВ, не выдающей страховок.

Индивидуальное членство: для любого волонтера, волонтерского менеджера, исследователя волонтерства, сторонника волонтерского движения.

Из четырех форм членства только **полные члены** имеют право присутствовать и голосовать на общих собраниях²⁹.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

Организация «Волонтеры Виктории» развивает волонтерство на территории штата Виктория.

ЛОББИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Одним из основных организаций-партнеров по продвижению и развитию волонтерства является головная / зонтичная организация «Волонтеры Австралии». Как и «Волонтеры Австралии», «Волонтеры Виктории» включены в работу по лоббированию интересов сектора (укреплению и расширению инфраструктуры волонтерства в целом на территории страны), поддерживая инициативы «Волонтеров Австралии» на региональном уровне.

Наряду с этим ВВ разрабатывают собственную повестку по продвижению волонтерства в штате Виктории, сотрудничая с различными департаментами регионального правительства (более подробно см. volunteeringvictoria.org.au/policy/). К примеру, одной из таких инициатив было адресованное правительству штата Представление (рекомендации) по бюджету на 2017-2018 гг. (Volunteer Victoria's State Budget Submission 2017-18). В подготовленном «Волонтерами Виктории» документе предлагалось расширить поддержку волонтерства и увеличить финансовую поддержку сектора на уровне штата.



²⁹ Более подробно о членстве в организации см. URL: <http://volunteeringvictoria.org.au/join/>.

ИССЛЕДОВАНИЯ

Волонтеры Виктории не осуществляют собственных исследований, но проводят исследовательские круглые столы и выпускают исследовательские дайджесты.

Исследовательские круглые столы Волонтеров Виктории (Volunteering Victoria's research roundtables) — это инициатива ВВ, направленная на налаживание партнерских отношений между исследователями и практиками. На панельных заседаниях участники обсуждают текущие проблемы и тенденции в области волонтерства. В 2016 г. было проведено три таких круглых стола. К участию в круглых столах допускаются только члены ВВ.

Исследовательские дайджесты Волонтеров Виктории (Volunteering Victoria's Research Digests) — представляют собой краткие обзоры последних разработок в области исследований и анализа волонтерства.

Информационные справки/бюллетени (Information sheets) «Факты и Статистика» («Facts and Stats»), в которых ВВ обобщают и публикуют ключевые факты и статистику о волонтерстве в штате Виктория.

ЧЛЕНСТВО

Будучи членской организацией и получая доход от членских взносов, ВВ ведет активную деятельность по увеличению количества членов. В отчете за 2016 год организация обозначила в качестве приоритета бизнес-модели многоканальное финансирование и, в частности, увеличение доходов от членства (сейчас доходы от членства составляют 7%). Для этого организация реализует т.н. «инклюзивную модель членства», т.е. почти не ограниченную по категориям участников. Также ВВ предлагает своим членам систему скидок на образовательные семинары; разрабатывает для них методические инструменты, и участвует в их продвижении.

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ И ПРИНИМАЮЩИМИ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (ПВО)

Справочно-информационные услуги. ВВ предоставляет информацию справочного характера по почте и телефону. На сайте организации представлена различная информация справочного характера для всех целевых аудиторий. На сайте размещается поисковая система с базами волонтерских вакансий, также представлена информация о приложении GoVolunteer.

Инструментарий и ресурсы для ПВО. «Волонтеры Виктории» используют в своей деятельности образцы и инструменты, разработанные «Волонтерами Австралии». Среди таких инструментов: **Национальные стандарты волонтерского участия**³⁰ (Volunteer management toolkit) и приложение GoVolunteer. ВВ продвигает инструменты и образцы наряду с другими региональными ресурсными центрами в рамках образовательных мероприятий.

Информация и ресурсы для волонтеров. ВВ разработала и предоставила для общего доступа различную информацию справочного характера, включая гайды для волонтеров, информацию об организациях, оказывающих помощь волонтерам в случае трудовых конфликтов, в ситуации дискриминации на рабочем месте и пр.

Услуги по подготовке и обучению / консалтинговые услуги для ПВО и волонтерских менеджеров.

Услуги по подготовке и обучению для ПВО предоставляются в рамках **«Программы наставничества для волонтерских менеджеров» (Volunteer Managers Mentoring Program)**, предусматривающей кураторскую работу опытного волонтерского менеджера с менеджером-новичком в течение 6 месяцев с целью освоения последним своей профессиональной роли.

³⁰ Хотя данные стандарты изначально начинали разрабатываться «Волонтерами Виктории», в дальнейшем они были доработаны «Волонтерами Австралии» и представлены в качестве универсального стандарта для всего волонтерского сектора Австралии.



ВВ предоставляет тренинговые сессии, разрабатываемые под специфические запросы организаций. Предусмотрены т.н. **«тренинговые сессии на рабочем месте»** (in-house training sessions). Основные темы тренингов: маркетинг, написание грантов, управление волонтерами, программы волонтерского менеджмента, рекрутинг и удержание волонтеров, работа с «трудными» волонтерами, «введение в Национальные стандарты».

ВВ организует также различные тематические **мастер-классы** для опытных волонтерских менеджеров; проводит **воркшопы** «Основы волонтерского менеджмента» для сотрудников ПВО в рамках деятельности по предоставлению услуг по поддержке волонтерства в ряде городов штата Виктория, которая финансируется грантом от Департамента социальных услуг.

ПОСРЕДНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ И ВОЛОНТЕРСКИХ МЕНЕДЖЕРОВ.

ВВ также развивает и поддерживает стихийное волонтерство в чрезвычайных ситуациях. В рамках этой деятельности реализуются две программы, работающие совместно: Менеджеры стихийных волонтеров по чрезвычайным ситуациям, **МСВЧС (Manager of Spontaneous Emergency Volunteers, MSEV)** и Программа для волонтеров по чрезвычайным ситуациям **«Выручай!» (HelpOUT)**.

Первая программа **«Менеджеры стихийных волонтеров по чрезвычайным ситуациям» (МСВ)** разработана для содействия повышению готовности местных сообществ к чрезвычайным ситуациям. Программа была инициирована после пожаров 2009 года в штате Виктория (и выявившихся трудностей в управлении большим количеством стихийных волонтеров), и разрабатывалась как партнерство между местными органами власти, местными волонтерскими организациями, агентствами по чрезвычайным ситуациям и местными сообществами. Сейчас программа реализуется совместно с местными советами (local councils) и Австралийским красным крестом. Цель программы – рекрутировать, обучать, поддерживать, размещать и инструктировать квалифицированных волонтерских менеджеров, которые будут оказывать поддержку местным

организациям по управлению стихийными волонтерами во время оказания помощи пострадавшим от результатов стихийных бедствий. После успешного пилота программы в Джилонге (Geelong), программа тиражируется / распространяется на другие территории штата.

Данная программа дополняется **проектом HelpOUT**, разработанным в партнерстве с «Волонтерами Квинсленда» и Службой помощи штата Виктория. Сервис HelpOUT работает круглый год, регистрируя предложения о помощи от потенциальных волонтеров и связывая их с организациями, работающими с пострадавшими от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий. Обе программы финансируются Национальной системой грантов по повышению устойчивости перед бедствиями.

РАБОТА С БИЗНЕСОМ

Посреднические услуги. ВВ развивает корпоративное волонтерство. В рамках этого направления ВВ предоставляет посреднические услуги бизнес-организациям, желающим развивать корпоративное волонтерство и организациям, нуждающимся в командах корпоративных волонтеров. В частности, ВВ подбирает обратившимся бизнес-компаниям соответствующие их запросам НКО, в дальнейшем связывая команды корпоративных волонтеров с подобранными НКО.

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Ежегодно организация предоставляет в открытом доступе два отчета: отчет о деятельности организации и финансовый отчет.

В ежегодном (содержательном) отчете о деятельности организации представлена информация о результатах работы ВВ по ключевым направлениям.

В начале отчета за 2016 г. дана информация о структуре доходов организации за отчетный период. Структура доходов за 2016 выглядит так: государственные гранты составили 71.4%, доход от программ – 11.8%, деньги спонсоров – 9%, доходы от членства – 7.3%, другие доходы – 0.5%.

Отчет о работе организации ВВ содержит информацию по следующим направлениям деятельности.

Расширение, укрепление сети членов и продвижению организации на территории штата.

Используемые в отчете KPI: количество членов, динамика членства, показатели удовлетворенности членов ВВ работой организаций (% членов, удовлетворенных работой ВВ; % тех, кто готов рекомендовать ВВ другим, % тех, кто готов продлить членство в ВВ и др.).

Совершенствование законодательства и лоббирование интересов ВВ. В качестве показателей эффективности указывается перечень разработанных и подготовленных за год предложений / представлений по различным вопросам для органов власти; описывается качество и интенсивность взаимодействий с различными департаментами, ведомствами и результаты этих взаимодействий (выделение грантов, официальная поддержка отдельных инициатив, партнерские проекты и программы и т.д.).

Деятельность по поддержке волонтерства, включая информационно-консультационные услуги. KPI: количество проведенных консультаций (количество обработанных обращений от организаций и отдельных граждан по телефону и эл. почте). В частности, в 2016 справочно-информационную поддержку получили 177 организаций; было получено и обработано 64 обращения по электронной почте и проведено 173 телефонных консультации по вопросам корпоративного волонтерства, волонтерского менеджмента, юридическим вопросам и пр. Отдельная статистика ведется по обращениям отдельных граждан (в частности, обратились и получили информационную поддержку 331 человек: 134 по почте, 195 по телефону, и 2 лично).

Программы по развитию стихийного волонтерства в чрезвычайных ситуациях. KPI по программе HelpOUT: количество человек, зарегистрировавшихся в качестве волонтеров (1,998 человека), количество регистраций от организаций (2 регистрации), число успешных

размещений волонтеров по месту оказания волонтерской помощи (в отчете указано одно такое размещение). В качестве KPI по программе «Менеджеры стихийных волонтеров по чрезвычайным ситуациям» данные по территориальному охвату программы (динамика расширения районов действия программы).

Мероприятия, нацеленные на профессиональное развитие в области волонтерского менеджмента. В качестве показателей этой деятельности используется общее количество участников воркшопов, мастер-классов, программ наставничества, тренингов и т.д. и показатели удовлетворенности участников качеством предоставленных образовательных услуг; а также данные о том, какое воздействие полученные знания, навыки, компетенции оказали на участника в дальнейшем³¹.

Корпоративное волонтерство. В качестве KPI приведены данные о количестве бизнес-организаций, которым были подобраны соответствующие НКО с волонтерскими вакансиями. В 2016-м были оказаны посреднические услуги 5 компаниям, включая Икеа (IKEA), Тойота и Вест банк. Указано количество сотрудников соответствующих компаний (125 человек), которые потенциально могут внести вклад в деятельность НКО благодаря этим посредническим услугам.

В отдельные разделы отчета вынесены результаты деятельности ВВ по укреплению и расширению коллаборации и партнерств, исследовательская деятельность (обозначены два реализованных исследовательских проекта), а также деятельность, направленная на совершенствование системы управления организацией и ее маркетинговой политики.

³¹ Примечание. ВВ проводит опрос своих членов дважды в год, а также анкетировать иных участников разовых мероприятий.



volunteer ireland
obair dheonach éireann

«ВОЛОНТЕРЫ ИРЛАНДИИ»

ИРЛАНДИЯ

Официальный сайт:
www.volunteer.ie

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Ирландии» (Volunteer Ireland) (Далее - ВИ) — национальное агентство по развитию волонтерства, а также учреждение, осуществляющее поддержку всех национальных волонтерских центров и информационных волонтерских служб в Ирландии. ВИ — это компания с ответственностью участников в гарантированных ими пределах, действующая как благотворительная организация (is a company limited by guarantee³² and a registered charity).

В **стратегическом плане ВИ на 2013-17 (Volunteer Ireland Strategic Plan 2013 - 2017)** обозначены видение, миссия, ценности, ключевые цели, подходы организации и ожидаемые результаты.

Видение: Каждый человек чувствует себя вовлеченным в построение лучшего ирландского общества.

Миссия: Пропагандировать ценность волонтерской деятельности, повышать ее качество, расширять разнообразие форм волонтерства и Ирландии.

ЦЕННОСТИ:

- равноправие / включение,
- связность,
- участие местных сообществ,
- устойчивость.

ЦЕЛИ/ ЗАДАЧИ:

1. Повысить осведомленность о волонтерстве,
2. Увеличить доступ к волонтерству,
3. Повысить качество волонтерства,
4. Гарантировать организации устойчивость.

ПОДХОДЫ:

- Подотчетность и прозрачность,
- совместная работа / партнерства,
- ориентированность на результат.

³² Примечание. Компания, ответственность участников которой ограничена гарантией (Company limited by Guarantee, CLG) — «это частная компания, у которой нет акционеров и уставного капитала. У нее есть участники-гаранты, которые обязуются внести определенную сумму денег если компания станет банкротом. Такая компания не выплачивает дивиденды. Большинство CLG действуют как бесприбыльные... CLG нашли применение преимущественно в Великобритании и Ирландии». URL: <https://goo.gl/6MdzkC>.

**К ЦЕЛЕВЫМ
КЛИЕНТСКИМ СЕГМЕНТАМ ОТНОСЯТСЯ:**

- Волонтеры;
- Волонтерские центры и информационные волонтерские службы (ИВС)³³;
- Благотворительные и некоммерческие организации;
- Бизнес-организации.

**УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ
И ИНФОРМАЦИОННЫХ ВОЛОНТЕРСКИХ СЛУЖБ:**

- Информационные услуги;
- Оценка деятельности волонтерских центров.

**УСЛУГИ ДЛЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ
И НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ:**

- Предоставление информационных ресурсов по волонтерскому менеджменту и др.
- Образовательные и консалтинговые услуги по тематике волонтерского менеджмента;
- Посреднические услуги по поиску/подбору волонтеров;

**УСЛУГИ
ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:**

- Информационные ресурсы (по вакансиям, организациям, мероприятиям, наградам);
- Посреднические услуги по поиску / подбору волонтерских вакансий и организаций.

**УСЛУГИ
ДЛЯ БИЗНЕС-КОРПОРАЦИЙ:**

- Информационные ресурсы по корпоративному волонтерству,
- Административная и координационная поддержка.



³¹ Функционал волонтерских информационных служб (ВИС) (Volunteering Information Services) такой же, что и у волонтерских центров. Единственно различие между ними состоит в том, что в ВИС нет сотрудников, занятых на полный рабочий день, которые занимаются подбором волонтеров для организаций и наоборот (matching volunteers and organisations); роль посредника между волонтерами и принимающими волонтеров организациями выполняет веб-сайт ВИС. См. URL: <http://www.volunteer.ie/about/volunteer-centres-and-volunteer-information-services/>.

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

ВИ использует следующие инструменты и каналы работы со стейкхолдерами и иными аудиториями:

- социальные сети (Twitter, Facebook, LinkedIn),
- официальный веб-сайт ви (включая новостной блог; и национальную базу данных о возможностях и списках ирландских волонтеров (I-Vol)),
- информационные бюллетени, сборники по волонтерскому менеджменту, отчеты о результатах научных исследований, годовые отчеты,
- образовательные ивенты (тренинги, лекции, семинары и т.д),
- специальные мероприятия: круглые столы, воркшопы, TED-talks,
- пресс-релизы, медийные продукты, выложенные на сайте и пр.,
- целевые мероприятия.

ВИ продвигает волонтерство посредством таких кампаний как **«Национальная неделя волонтерства» (National Volunteering Week)** и ежегодная Премия **«Волонтер Ирландии» (Volunteer Ireland Awards)**. Также ВИ является организатором ежегодной национальной конференции по волонтерскому менеджменту.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

РАБОТА ВИ С ВОЛОНТЕРАМИ

Информационные ресурсы и посредничество в поиске вакансий. ВИ выступает в качестве посреднической организации между принимающими волонтеров организациями и потенциальными волонтерами, предоставляя электронную площадку — национальную **поисковую базу данных волонтерских вакансий в Ирландии I-VOL**³⁴. База принадлежит и управляется ВИ, а также сеть волонтерских центров и информационных волонтерских служб Ирландии.

При заполнении формы, которая предусматривает выбор различных видов и сфер волонтерской деятельности (предлагаются опции виртуального волонтерства, волонтерские вакансии отдельно для студентов и работающих) заявитель указывает свое местонахождение. После заполнения электронной заявки, с заявителем связывается территориально ближайший ему волонтерский центр, который в дальнейшем взаимодействует с заявителем, занимается подбором принимающей волонтеров НКО или иной организации.

По направлению работы с волонтерами ВИ также участвует в качестве одной из многочисленных принимающих / отправляющих организаций по международным программам **«Европейская волонтерская служба» (European Voluntary Service)** и **«Молодежный проезд» (Youthpass)**; обе программы финансируются Европейским Союзом.

РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА И РАБОТА С БИЗНЕСОМ

Целевой аудиторией ВИ являются преимущественно компании, которые начинают развивать корпоративное волонтерство или те, кто не имеет ресурсов на реализацию собственных волонтерских проектов.

- **Посреднические услуги, консалтинг, услуги по управлению / координации.** Помимо учебных и консультационных услуг по развитию корпоративного волонтерства, ВИ предлагает для коммерческих компаний, желающих поддерживать корпоративное волонтерство 2 программы.

³⁴ URL: <http://www.volunteer.ie/who-we-help/volunteers/i-want-to-volunteer/>.

- **Первая программа «День командной работы» (Team Impact Days).** Суть программы: команда штатных сотрудников на один полный рабочий день привлекается в качестве волонтеров для реализации какого-то проекта благотворительных и некоммерческих организаций. ВИ выступает в качестве посредника между НКО и корпорациями, подбирая для компаний соответствующие проект и НКО. Услуга платная: плата взимается за менеджмент и координацию волонтеров.
- **Вторая программа «Обмен навыками» (SkillsXchange)** — совместная инициатива ВИ и Дублинского волонтерского центра, нацеленная на повышение профессиональных компетенций сотрудников благотворительных и общественных организаций. Коммерческим компаниям, желающие развивать корпоративное волонтерство и пробовать новые системы мотивации сотрудников, предлагается предложить своим штатным сотрудникам выступить в качестве коучеров / консультантов по PR, маркетингу и пр. для сотрудников НКО. Одновременно с этим ВИ обрабатывают запросы от некоммерческих организаций, испытывающих потребность в разного рода специалистах. Программа является бесплатной для обеих сторон.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ПРИВЛЕКАЮЩИМИ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Организация «Волонтеры Ирландии» работает с более чем 8000 привлекающими волонтеров организациями (ПВО). ВИ помогает организациям с поиском, рекрутингом, обучением волонтеров, в также предоставляют ресурсы и инструменты в области управления волонтерами.

Информационные ресурсы. ВИ разрабатывает и предоставляет в открытом доступе различные информационные и методические материалы и онлайн-руководства по поиску, рекрутингу, подбору волонтеров (к примеру, руководства по описанию волонтерской роли, о разработке успешной рекламной кампании по рекрутингу волонтеров и т.д.)

Программное обеспечение для более эффективного менеджмента. ВИ предлагает организациям программное обеспечение «Volunteer Impact» для более эффективного и гибкого управления волонтерами³⁵.

Образование и консалтинг. ВИ оказывает образовательные услуги для НКО. В частности, ВИ продвигает **образовательную программу по волонтерскому лидерству (Volunteer Leadership Training Programme)**, которая реализуется местными волонтерскими центрами. Всего предусмотрено 4 образовательных модуля. Программа является платной.

ВИ проводит индивидуальные тренинги и консультации на заказ, а также предоставляет консалтинговые услуги по разработке и оценке волонтерских программ НКО.

Выработка стандартов и образцов деятельности. ВИ разрабатывает и распространяет образцы качества в области волонтерского менеджмента. Так в частности, ВИ руководит проектом **«Инвестирование в волонтеров» (Investing in Volunteers (IiV))**. «Инвестирование в волонтеров» — национальный стандарт по практике волонтерского менеджмента. Стандарты являются для НКО инструментом (рамкой) для оценки волонтерских программ, для совершенствования механизмов рекрутинга, систем мотивации и т.д.

ВИ (наряду с другими национальными ресурсными центрами Великобритании) продвигает инструмент оценки воздействия волонтерства Volunteering Impact Assessment Toolkit, разработанный **Национальным советом по волонтерским организациям Англии (National Council for Voluntary Organisations)**; а также предлагает платный образовательный курс к нему.

ПОСРЕДНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ.

Ресурс I-VOL для поиска волонтеров. Как было описано выше, привлекающие волонтеров организации могут пройти регистрацию в базе I-VOL³⁶ для последующего размещения волонтерских вакансий.

³⁵ Подробнее см. URL: <http://www.volunteer.ie/who-we-help/organisations/volunteer-impact-software/>.

³⁶ URL: <http://volunteering.force.com/OrganisationRegistration>.

РАБОТА С ВОЛОНТЕРСКИМИ ЦЕНТРАМИ И ИНФОРМАЦИОННЫМИ ВОЛОНТЕРСКИМИ СЛУЖБАМИ

Лоббирование и продвижение. ВИ является организацией, представляющей интересы волонтерских центров и информационных волонтерских служб. ВИ лоббирует интересы волонтерских центров на уровне правительства, будучи заинтересованной в расширении «**инфраструктуры волонтерства**» (volunteering infrastructure)³⁷.

Большая часть деятельности ВИ реализуется в сотрудничестве / партнерстве с волонтерскими центрами и информационными службами (в частности, управление базой I-VOL, разработка и чтение образовательных программ для НКО. В данный момент организация работает с 21 волонтерским центром и 7 информационными службами³⁸.

Оценка деятельности. В тоже время, выступая в качестве «головной организации», ВИ вырабатывает **стандарты деятельности волонтерских центров** и осуществляет оценку их деятельности в соответствии с разработанной рамкой стандарта качества (Volunteer Centre Quality Standards Framework).

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ВИ управляется **Советом директоров** из восьми человек (волонтеры), которые представляют интересы ее основных стейкхолдеров (волонтеров, волонтерских организаций и волонтерских центров).

Осуществляет деятельность организации генеральный директор, который входит в штат оплачиваемых сотрудников. В его функции входит:

- вовлечение в волонтерскую деятельность новых аудиторий,
- сбор средств на деятельность организации,
- проведение кампаний и стратегическое развитие (обеспечивает соблюдение миссии, расширение разнообразия и качества волонтерской деятельности).



³⁷ URL: <http://www.volunteer.ie/about/volunteer-centres-and-volunteer-information-services/>.

³⁸ URL: <http://www.volunteer.ie/about/what-we-do/>.

Штат сотрудников ВИ состоит из 8 человек. Помимо штатных работников организации помогают волонтеры (13 человек).

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Отчетность. Основная открытая отчетность организации — это годовой отчет (Annual Accounts), который включает в себя как отчет о результатах деятельности организации, так и финансовый отчет.

Последний отчет, представленный для открытого доступа — содержательный отчет о деятельности за 2015 год (Annual Accounts 2015).

В финансовом разделе отчета представлена разбивка по структуре расходов организации.

Структура доходов ВИ за 2015 год выглядит так: 66% составляет основное финансирование (федеральные гранты), 5 % — пожертвования; 28% — доходы от благотворительной деятельности (в частности, 3% от продвижения и мероприятий, 25% — доход от программ и образовательных мероприятий), 1 % приходится на иные доходы.

Показатели эффективности. Один из основных разделов отчета — отчет директоров ВИ, в котором представлены данные о результатах достижения четырех ключевых целей, включая используемую в организации систему KPI.

ЦЕЛЬ 1:

Повышение информированности о волонтерстве. Реализовывалась в рамках следующих направлений деятельности.

A. Освещении деятельности ВИ в СМИ, онлайн, социальных сетях. KPI. Количество посещений сайта ВИ, в т.ч. количество уникальных посетителей, количество подписчиков, количество аккаунтов в соцсетях; и прирост этих показателей в процентах к прошлому году, и / или соотношение с плановыми показателями.

B, C. Национальная неделя волонтерства и ежегодная Премия «Волонтер Ирландии».

KPI. Основным показателем эффективности информационной кампании выступает стоимостная оценка публикаций (упоминаемость в СМИ: объем покрытия / объем материала с учетом типа СМИ), которые вышли в результате PR-мероприятия. В отчете также указывается, какие знаменитости были приглашены на продвижение этого мероприятия.

D. Деятельность по продвижению и пропаганде (advocacy). KPI. В качестве KPI выступают количество организованных PR-мероприятий, нацеленных на разные целевые аудитории, в частности, волонтерские центры, более широкую общественность (образовательные встречи TEDs с сотрудниками волонтерских центров) и государство.

E. Исследовательская деятельность. KPI. В отчете перечислены исследования, проведенные за 2016 г., результаты которых были распространены между волонтерскими центрами.

ЦЕЛЬ 2:

Повышение доступа к волонтерству. В отчете приводятся данные по следующим направлениям деятельности.

A. Поисковая база I-Vol. KPI: количество посетителей (в т.ч. уникальных посетителей сайта), процент прироста посетителей в сравнении с прошлым годом. В частности, количество посетителей базы волонтерских вакансий в 2016 увеличилось на 24% в сравнении с 2015.

B. Программы по волонтерскому менеджменту и события. KPI: кол-во и перечень мероприятий и организаций, на которых ВИ осуществляла управление волонтерами.

C. Корпоративное волонтерство. KPI: кол-во организаций, принявших участие в проекте «Дни Вдохновения»; перечень организаций, в которых были проведены тренинги по управлению волонтерами.

D. Информация и информационные бюллетени. Перечислены какие информационные бюллетени и гайды были разработаны. В частности, обозначены «Лучшие практики для работы с корпорациями» (для организаций принимающих волонтеров), «Управление эпизодическим волонтерством», «Мониторинг волонтерских программ» и др.

ЦЕЛЬ 3:

Повышение качества волонтерской деятельности. В качестве направлений отмечены, в частности:

А. Национальная конференция по волонтерскому менеджменту. KPI: количество участников, структура участников. Количество участников, которые планируют рекомендовать конференцию коллегам.

В. Образовательная и консультационная поддержка. KPI: аналогичные (количество проведенных образовательных тренингов, количество посетивших тренинги, оценка участниками качества, уровня тренингов; количество посетивших сайт с информационными и обучающими материалами, количество организаций, воспользовавшихся программным обеспечением по управлению волонтерами).

Подробнее о показателях по другим направлениям деятельности см. готовый отчет ВИ (Annual Accounts 2015).

³⁷ URL: <http://www.volunteer.ie/about/volunteer-centres-and-volunteer-information-services/>.

³⁸ URL: <http://www.volunteer.ie/about/what-we-do/>.



«ТОЧКИ СВЕТА»

США

Официальный сайт:
www.nationalservice.gov

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Точки света» (Points of Light) — зарегистрированная в США автономная международная некоммерческая организация со штаб-квартирой в США, занимающаяся привлечением большого количества людей и ресурсов для решения серьезных социальных проблем посредством волонтерской деятельности (voluntary service). Каждый год организация мобилизует миллионы людей на волонтерскую деятельность через филиалы примерно в 250 городах мира и партнерства с тысячами некоммерческих организаций и компаний.

«Точки света» работают в партнерстве с компаниями, фондами, НКО и правительственными агентствами/департаментами для достижения более значимого социального воздействия.

Миссия. Миссия организации состоит в том, чтобы вдохновлять, подготавливать и мобилизовать людей для принятия действий, которые изменяют мир.

Видение: Мир, в котором каждый чувствовал свою силу для изменения ситуации и создавая здоровые местные сообщества в энергичном, участвующем обществе.

Организация обозначила Стратегический план на ближайшие годы (однако, сроки плана не указаны³⁹).

Стратегическая цель: значительно увеличить количество волонтеров, предоставив им больше возможностей для создания реальных и длительных изменений.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ (ПЛАНОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ).

- Ежегодно информировать о волонтерстве не менее 50-ти миллионов человек каждый год, вдохновляя их на изменения.
- Ежегодно предоставлять людям доступ к 1 миллиону проектов, а также и возможностям изучить новые навыки и улучшить свои сообщества.
- Мобилизовать до 10 миллионов человек каждый год, чтобы участвующие могли вносить свой вклад в позитивные изменения местных сообществ.

ОСНОВНЫМИ ЦЕЛЕВЫМИ КЛИЕНТСКИМИ СЕГМЕНТАМИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- Волонтеры,
- НКО,
- Бизнес.

³⁹ URL: <http://www.pointsoflight.org/facts>.

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- Информационные,
- Посреднические (по поиску программ, мест, вакансий для волонтеров).

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ НКО:

- Информационные (различные инструменты по волонтерскому менеджменту),
- Посреднические (по поиску волонтеров).

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ КОМПАНИЙ:

- Информационные (ресурсы и отчеты по корпоративному волонтерству),
- Консалтинговые и образовательные (разработка программ корпоративного волонтерства, оценки, тренинги для менеджеров волонтеров и др.).

ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

«Точки света» используют следующие инструменты и каналы работы с ЦКС, партнерами и иными стейкхолдерами:

- Социальные сети (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Youtube)
- Работу с сайтом (включая пресс-релизы для прессы, блог, видео материалы),
- Информационные бюллетени,
- Мероприятия (образовательные, включая семинары, брифинги, конференции, вокшопы; а также мероприятия и события, связанные с признанием / награждением волонтеров).

В рамках деятельности по продвижению волонтерства и стимулирования волонтерского участия, ТС проводит информационные кампании в рамках следующих мероприятий.

- **Конференция по волонтерству и служению (Points of Light's Conference on Volunteering and Service)** — это крупнейший сбор волонтеров, гражданских лидеров и тех, кто вовлечен в национальное служение. В рамках конференции «Точки света» проводят множество мероприятий.

ДНИ СЛУЖЕНИЯ (DAYS OF SERVICE)

- **День служения Мартина Лютера Кинга (Martin Luther King, Jr. Day of Service)**. Мероприятие поддерживается Корпорацией национального и общественного служения США. В этот день волонтерам и всем желающим ТС предлагается посвятить день волонтерской и общественной деятельности, выразив солидарность с идеями и деятельностью Мартина Лютера Кинга на своих страницах в социальных сетях, разместив на своей странице запись с хэштегом (Я старший барабанщик / Я тамбурмажор) #IAmADrumMajor⁴⁰. (Предоставление платформы для регистрации проектов волонтеров осуществляется на сервисе KHOС Serve.gov; организация волонтеров, размещение их по проектам в День служения М . Л. Кинга курируется Корпорацией национального и общественного служения).

- **День добрых дней (Good Deeds Day)** — международный день, объединяющий людей из 89 стран для совершения добрых дел на благо других и планеты.

- **Национальная неделя волонтерства (National Volunteer Week)**. Проводится ежегодно в апреле. В рамках информационной кампании ТС предлагают всем желающим распространять PR-материалы и символику мероприятия; выкладывать фотографии

⁴⁰ Отсылка к известной проповеди М.Л. Кинга «Инстинкт старшего барабанщика» или «Инстинкт тамбурмажора» ("Drum Major Instinct"), February 4, 1968.

с хэштегами #ivolunteer; подбирать волонтерские вакансии на ресурсе All for Good; а также благодарить «выдающихся волонтеров», номинировав их на премию **Ежедневная точка света**.

- **День изменений (Make a Difference Day)** — крупнейший международный день общественных работ. «Точки света» сотрудничают с телевизионной компанией TEGNA по освещению этого мероприятия.

- **День служения в честь памяти 11 сентября (9/11 Day of Service)**. В 2016 г. «Точки света» проводили кампанию по привлечению волонтеров, в частности, предлагая рассказать свои волонтерские истории под хэштегом #HonoringService в # 911Day (более 7 000 человек рассказали свои истории).

- **День семейного волонтерства (Family Volunteer Day)**, проводится при поддержке компании Дисней (Disney).

НАГРАДЫ ТС

- **Премия «Ежедневная точка света» (Daily Point of Light Award)**. Награда организации Точки Света. На данную награду может быть номинирован любой человек или группа, внесшие значительный вклад в позитивные изменения местных сообществ. Право номинировать есть у всех (номинировать кого-то, в т. ч. себя, можно на сайте ТС). Победители официально признаются «Точками света» и награждаются сертификатом, подписанным президентом Джорджем Бушем-старшим. На сегодняшний день более 5000 человек признано «Точками света».

- **Награда Президента за волонтерскую службу (President's Volunteer Service Award)**. Премией награждаются граждане США за продолжительную волонтерскую деятельность и гражданское участие. Установлены критерии и фильтры отбора номинантов. Один из фильтров — срок волонтерской деятельности. В зависимости от категории номинанта (дети, подростки, молодые взрослые, взрослые, группы и семьи) установлены различные минимальные / пропускные параметры срока волонтерской службы. Предусмотрены серебряные, бронзовые и золотые медали.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

РАБОТА С КОМПАНИЯМИ

Образование и консалтинг. ТС работают с компаниями через Корпоративный институт «Точки света» (The Points of Light Corporate Institute). Корпоративный институт «Точки Света» оказывает разнообразные консалтинговые и образовательные услуги по разработке новых и обновлению действующих программ корпоративного волонтерства, услуги по оценке и созданию инструментов оценки существующих волонтерских программ.



ТС предлагают услуги по проведению онлайн и личных тренингов для волонтерских лидеров или волонтерских менеджеров в компаниях. А также осуществляют операционную поддержку (аутсорсинг, предоставление персонала ТС для нужд компаний по реализации / управлению волонтерских проектов).

Партнерство. ТС предлагают также компаниям стать партнерами ряда программ, предоставив финансовую поддержку. Это можно сделать в рамках инициативы «Лидерство партнеров», в которую входят крупные компании и НКО, осуществляющие стратегическую поддержку и предоставляющие большие объемы финансирования под отдельные крупные программы. К числу таких партнеров относится, к примеру, компания Дисней, полностью финансирующая мероприятие «День семейного волонтерства». Всего в 2017 г. ТС обозначили 15 ключевых / стратегических партнеров, включая Корпорацию национального и общественного служения США.

Также компании могут стать одним из корпоративных партнеров КНОС (сейчас у ТС более 130 компаний-партнеров).

Информационные услуги. На сайте организации выложены различные отчеты, в частности, отчет, описывающий практику успешных кейсов корпоративных программ и аналитический отчет об эффективном волонтерстве сотрудников в Азии.

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

Информационные услуги. На сайте ТС размещены информационные материалы о волонтерстве.

Посреднические услуги. На сайте ТС размещается поисковая база волонтерских вакансий, а также перечень поддерживаемых ТС программ и мероприятий, в которых можно принять участие в качестве волонтера.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММ НАЦИОНАЛЬНОГО СЛУЖЕНИЯ, ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ «ТОЧКАМИ СВЕТА».

- **«СервисВоркс» / «Служение работает» (Service Works)** — совместная программа ТС, АмериКорпус и «Путей Прогресса» Фонда Сити (Citi Foundation's Pathways to Progress). Инновационная национальная программа, которая помогает молодым людям в возрасте от 16 до 24 лет развивать навыки, необходимые им для достижения своих целей в колледже и карьере.
- **«Фронтлайн фэмилис» / «Семьи линии фронта» (Frontline Families)** — это программа, нацеленная на поддержку семей ветеранов и военных. Программа готовит военные семьи в качестве волонтерских лидеров для решения различных проблем местных сообществ.
- **«Корпус финансовых возможностей» (The Financial Opportunity Corps)**. Программа соединяет семьи с волонтерами — финансовыми коучерами. В рамках программы рекрутируются волонтеры, которые в дальнейшем обучаются роли финансовых тренеров. Цель деятельности «финансовых тренеров» — помощь людям с низким и средним уровнем доходов в достижении финансовой стабильности. Программа представляет собой партнерство между «Точками света», Бэнк оф Америка (Bank of America) и Корпорацией национального и общественного служения.
- **Корпус 18 (Corps 18 VISTA)**. В рамках программы рекрутируются студенты, которых обучают роли наставников для детей из семей с низким и средним уровнем дохода и низким уровнем успеваемости. Цель программы — повышение уровня успеваемости американских школьников.
- **Корпус готовности сообществ к ЧС (The Community Emergency Preparedness Corps)** помогает американцам лучше подготовиться к катастрофам и справляться с их последствиями.

ПРОГРАММЫ СЛУЖЕНИЯ НА УРОВНЕ СООБЩЕСТВ (Community-Based Service)

1. **Комьюнити Блюпринт / Проект сообщества (Community Blueprint)** — программа для поддержки ветеранов и военных семей на местном уровне.
2. **Комьюнити-Ингейдж Лидершип (The Community-Engaged Leadership)** — 12-месячная обра-

зовательная программа, предусматривающая выдачу сертификата «лидера местных сообществ». Реализуется совместно с школой исследований лидерства Канзасского государственного университета.

РАБОТА С НКО

Информационные услуги. На сайте ТС представлены 6 информационно-методических ресурсов.

- **Онлайн-инструмент по привлечению и работе с волонтерами-профессионалами Skills-Based Service Engagement Tool**, позволяющий НКО определить собственную готовность работы с высокопрофессиональными волонтерами (инструмент создан ТС совместно с Фондом «Tarroot»).
- **Справочник по управлению волонтерами (Volunteer Management Guidebook)**, подготовленный организацией ХэндсОн (HandsOn).
- **Онлайн Калькулятор по расчету экономического воздействия волонтеров (Economic Impact of Volunteers Calculator)**. Инструмент создан ТС, чтобы облегчить организациям подсчет экономического вклада труда волонтеров.
- «Организационная оценка для волонтерских лидеров» — инструмент, созданный ТС и нацеленный на повышение качества волонтерского менеджмента за счет использования механизмов обратной связи; представляет собой подробный вопросник, который помогает организации получить ответы о том, как ее проекты видятся волонтерам.
- Руководство по воспитанию / формированию волонтерских лидеров, создано **ХэндсОн Нетворк (HandsOn Network)**.
- Курс обучения **«Гостеприимство и служение»**, включая инструментарий по руководству (**Hospitality + Service's leadership toolkit**), созданный совместно с компанией Хилтон (нацеленные на формирование в НКО культуры гостеприимства, управления сложными ситуациями и пр.).

Посреднические услуги. С сайта ТС НКО могут перейти на партнерские сайты для регистрации в качестве организации, нуждающейся в услугах волонтеров. К примеру, перейдя по ссылке⁴¹ на сайт проекта **«Все во благо» (AllforGood.org)**, организация может оставить свой запрос, предварительно заполнив форму заявки.

Партнерство. ТС приглашают к сотрудничеству НКО и др. организации в ряд своих программ. Участие в программе подразумевает, к примеру, использование некоммерческими организациями инструментария «Точек света», сдачу ежеквартально отчетности, обязательства участвовать в двух из поддерживаемых ТС мероприятия / дней служения. Требования НКО-члену сети обозначены отдельно по каждой программе. Список программ обозначен выше в пункте «услуги для волонтеров».

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Организация «Точки света» была образована в 2007 году путем слияния Фонда «Точки света» и специализировавшейся на помощи местным сообществам в Атланте (штат Джорджия) некоммерческой организации «ХэндсОн Нетворк» (HandsOn Network). Две организации объединились с целью укрепления волонтерства, оптимизации затрат и услуг, и усиления социального воздействия⁴². В свою очередь Фонд «Точки света» был создан в 1990 году как некоммерческая организация в Вашингтоне (округ Колумбия) для продвижения идеи волонтерства.

На сегодняшний день в «Точки света» входят **4 организации**, которые составляют т.н. **«Сети действия Точек света» (Points of Light's Action Networks): «Сеть ХэндсОн» / «Сеть Руки вверх» (HandsOn Network)** (самая крупная сеть, насчитывающая 250 волонтерских центров в США и в мире), молодежное волонтерское движение **ДженерейшенОн («generationOn»)**, **сеть национального служения выпускников (AmeriCorps Alums)** и **Корпоративный институт «Точки света»**.

⁴¹ Ссылка: <https://www.allforgood.org/make-organization>.

⁴² URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Points_of_Light#cite_note-Edward-3

«Точки света» работают через сеть инновационных привлекающих / мобилизующих волонтеров организаций, расположенных в более чем 250 городах в 37 странах. Организация работает в Азиатско-Тихоокеанском регионе, регионе Центральной / Южной Америке и Карибском бассейне, в Европе, Африке, Северной Америке и на Ближнем Востоке.

Главный орган управления — **Совет директоров и Консультативный совет**. Почетный председатель Совета директоров — Джордж У. Буш (старший). В совет директоров входит 28 человек. В состав консультативного совета входит 21 человек.

Деятельность осуществляется командой сотрудников (Management Team), состоящей из 9 человек. Руководитель «Точек Света» — исполнительный директор.

**ОТЧЕТНОСТЬ
И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Организация предоставляет в открытый доступ ежегодные финансовые отчеты и справку о результатах деятельности организации. Последняя справка, выложенная на сайте ТС, отражает данные о результатах деятельности организации за 2012 г.

Показатели эффективности. Используемые KPI в справке о деятельности организации «Точки Света» за 2012 г.

| KPI: | 2012 |
|---|------------------------|
| Экономическая стоимость часов, отработанных в 2012 году, привлеченными ТС волонтерами. | 635 миллионов долларов |
| Общее количество часов, отработанных в 2012 году, привлеченными ТС волонтерами | 30 миллионов |
| Количество волонтеров, привлеченных к волонтерской деятельности через ТС | 4 миллиона |
| Количество проектов волонтерского служения, организуемых ТС каждый год | 250,000 |
| Количество ветеранов, привлеченных к общественной работе в своих сообществах через Комьюнити Блюпринт (Community Blueprint) | 13,500 |
| Количество волонтерских центров помощи сети ХэндсОн (HandsOn) по всему миру | 250 |
| Количество стартовых социальных предпринимателей, поддержанных в рамках Сивик Акселерейтер (Civic Accelerator) | 34 |
| Количество стран, в которых работают волонтеры сети HandsOn | 29 |



«ВОЛОНТЕРСТВО В БОЛЬШОМ ЛОНДОНЕ»

Лондон

Официальный сайт:
greaterlondonvolunteering.org.uk

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

Волонтерство в Большом Лондоне (Greater London Volunteering, GLV) (Далее — ВБЛ) — региональный партнерский орган (the regional partnership body) по волонтерству в Лондоне. ВБЛ — это членская организация, нацеленная на продвижение и поддержку своих членов.

Видение: «Каждый человек имеет возможность внести позитивный вклад в жизнь Лондона благодаря качественному волонтерству».

Миссия: представлять членов ВБЛ для того, чтобы гарантировать признание и финансовую поддержку волонтерства в Лондоне.

Задачи:

- информировать местное, региональное и федеральное правительство, а также на лиц, принимающих решения и доноров о высококачественной скоординированной волонтерской деятельности,
- влиять на местное, региональное и федеральное правительство и лиц, принимающих решения, продвигая интересы волонтерских центров и организации «Волонтерство в Большом Лондоне».

К ЦЕЛЕВЫМ КЛИЕНТСКИМ СЕКМЕНТАМ ОТНОСЯТСЯ ЧЛЕНЫ ВБЛ:

- добровольческие центры,
- агентства по развитию волонтеров,
- принимающие волонтеров организации,
- корпоративный и государственный сектор,
- волонтеры, активисты, общественные деятели.

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЧЛЕНАМ ВБЛ:

- информационные (различные информационные ресурсы)
- стратегическая поддержка, представительская деятельность и поддержка в области наращивания потенциала,
- деятельность по налаживанию сетей, включая организацию мероприятий для членов;
- координация деятельности и мероприятий.

ПАРТНЕРЫ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ:

- **доноры Лондона** (London Funders),
- **Лондонский совет волонтерской службы** (London Voluntary Service Council),
- Мэр Лондона и администрация Большого Лондона.

Партнеры на местном уровне:

- волонтерские центры.

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

Инструменты и каналы работы ВБЛ с членами организации и иными стейкхолдерами:

- Социальные сети (Twitter),
- Новостная рассылка,
- **Ежемесячный информационный бюллетень (GLV e-bulletins)**,
- Работа с сайтом,
- Мероприятия для членов (презентации, семинары, брифинги), годовые мероприятия для членов (праздники),
- Совместные партнерские мероприятия (конференции, вокшопы и др. мероприятия).

ВБЛ осуществляет следующую **представительскую деятельность и деятельность по наращиванию потенциала**:

- Проведение совместных тендеров для пан-лондонских проектов (pan-London projects),
- **Проведение Ежегодного праздничного мероприятия, посвященного волонтерству (Annual Volunteers Celebration Event)**.

ВБЛ предоставляет своим членами возможности по налаживанию сетей (Networking opportunities), в частности организуя и проводя:

- **ежеквартальные встречи членов сети (Quarterly Network Days)**: презентации, семинары, брифинги,
- форумы поддержки коллег: координаторов, менеджеров волонтерских центров, работников-практиков в НКО, попечителей,
- ежегодные мероприятия: рождественская вечеринка, корпоративный вечер для членов организации.

Наиболее крупную информационную кампанию ВБЛ проводит в рамках **Недели волонтерства (Volunteer Week)** — ежегодное мероприятие, которое управляется **«Национальным советом по волонтерским организациям» (National Council for Voluntary Organisations, NCVO)**, в партнерстве с организациями **«Развитие волонтерства в Шотландии» (Volunteer Development Scotland)**, **«Стань волонтером сейчас» (Volunteer Now)**, Северная Ирландия, и **«Советом Уэльса по добровольному действию» (Wales Council for Voluntary Action)**. В рамках этого события, ВБЛ проводит совместную с «Командой Лондона» и (примерно с десятью) волонтерскими центрами информационную кампанию **«День большого рекрутинга» (The Big Recruit)**. Целью кампании является повышение осведомленности о работе волонтерских центров и их значимости для местных сообществ. На сайте ВБЛ также идет регистрация мероприятий волонтерских центров в рамках Недели волонтерства.

Открытый Лондон (#LondonIsOpen). ВБЛ также поддерживает кампанию мэра Лондона «Открытый Лондон» (#LondonIsOpen), нацеленную на предоставление и расширение волонтерских возможностей проживающих в Великобритании граждан Европейского союза и/или стран Европейского экономического пространства (European Economic Area). Цель информационной кампании — содействие интеграции этих граждан в местные сообщества, снижение дискриминации и укрепления социального капитала Большого Лондона.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

Организация ВБЛ оказывает различные услуги для своих членов.

Информационные услуги и обеспечение ресурсами. ВБЛ предоставляет следующие ресурсы

своим членам:

- Маркетинговые материалы и продукцию (плакаты, рекламные материалы),
- Справочники (к примеру, электронное многоязычное «Введение в волонтерство»),
- Экспертная поддержка (ВБЛ предоставляет организациям-членам поддержку экспертов в области добровольчества, как правило, из числа специалистов волонтерских центров),
- Ресурсы веб-сайта, веб-пространство и продвижение.

Большая часть ресурсов организации открыта только для членов организации, доступ к ней предоставляется только по индивидуальным паролям⁴⁴.

Представительская деятельность и продвижение волонтерских центров. На сайте ВБЛ представлена информация о волонтерских центрах (Западного, Центрального, Южного, Восточного и Северного Лондона). У каждого из центров предусмотрена собственная страничка на сайте ВБЛ, на которой имеется информация об услугах и контактах каждого из центров (к примеру, см. **Волонтерский центр Хаммерсмит и Фулхэм (Volunteer Centre Hammersmith & Fulham)**).

Консалтинговые услуги. ВБЛ предоставляет консалтинговые услуги на заказ по обучению волонтерскому менеджменту и пр. Консалтинг осуществляется силами партнерских организаций — волонтерских центров.

СОБСТВЕННЫЕ ПРОЕКТЫ ВБЛ

В 2016 г. ВБЛ совместно с «Командой Лондон» и волонтерскими центрами разработали и представили на конкурс совместную программу по креативному / инновационному подходу по финансированию и предоставлению ресурсов волонтерским организациям. За данный проект город Лондон был признан Волонтерским центром Европы в 2016 году⁴⁵.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основным управляющим органом считается **Совет попечителей**, состоящих из членов организации. Попечители избираются сроком на 2 года. В данный момент в состав попечителей входит 11 человек, двое из которых выполняют функции председателя попечительского совета и заместителя председателя соответственно.

Основные функции **Совета попечителей**: содействие работе организации по поддержке и продвижению волонтерства в Большом Лондоне и развитие перечня услуг организации.

Деятельность организации осуществляется **исполнительным директором**.

ВБЛ является членской организацией, финансируемой и осуществляющей свою деятельность за счет членских взносов. Сумма членского взноса составляет 130 фунтов стерлингов. Организация выделяет 5 типов членства. Представители первых четырех групп выбираются в Совет Попечителей.

1. Волонтерские центры — организации, предоставляющие посреднические услуги и услуги по развитию волонтерства через лондонские боро⁴⁶. Управление: данному типу членства предоставляется до 10-ти позиций в Совете попечителей, включая позицию председателя и заместителя председателя.

2. Агентства по развитию волонтерства — организации, предлагающие услуги по развитию волонтерства или посреднические услуги в Большом Лондоне; а также специализированные организации, помогающие различным организациям в разработке специальных программ волонтерства в определенных областях (например, в области спорта) и действующие, как мини-

⁴¹ «Боро Лондона (боро; англ. London borough) — административная единица Лондона районного уровня. 32 боро образуют церемониальное графство и регион Большой Лондон, Сити является отдельным церемониальным графством с особым статусом. Сити не является районом, это административная единица с особым статусом «Sui generis». Четыре района не используют обозначение Лондонское боро (англ. London Borough of) в своём названии. Боро управляются районными советами (англ. Borough Council). Вестминстер, как имеющий статус сити, управляется городским советом (City Council)». URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%BE%D1%80%D0%BE_%D0%B%D0%BE%D0%BD%D0%B4%D0%BE%D0%BD%D0%B0

мум, в одном субрегионе Большого Лондона.

Управление: для данного типа членства предусмотрено 2 позиции в Совете попечителей.

3. Региональные и национальные организации, принимающие волонтеров — это некоммерческие организации, активно привлекающие волонтеров к своей работе и разрабатывающие собственные программы волонтерства. *Управление:* для этого уровня членства доступно до 2-х позиций в Совете попечителей.

4. Корпоративный и государственный сектор. В число членов могут быть включены организации государственного или частного сектора, привлекающие волонтеров для работы в местных сообществах. *Управление:* для этого уровня членства доступно также до 2-х позиций в Совете попечителей. В случае, если организация является спонсором, она не может быть представлена в Совете попечителей из-за конфликта интересов.

5. «Друзья ВБЛ». Членами ВБЛ также могут стать отдельные активисты, общественные деятели, не имеющие официальной аффилиации с какими-то организациями, но поддерживающие и продвигающие волонтерство (к примеру, консультанты по волонтерству, активные граждане, лидеры местных сообществ). *Управление:* для этого уровня членства не предусмотрено полномочий управления.

КЛЮЧЕВЫЕ ДОНОРЫ ОРГАНИЗАЦИИ:

- Фонд городских мостов (City Bridge Trust),
- Муниципалитет Большого Лондона (Greater London Authority).

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Организация «Волонтеры Большого Лондона» не предоставляет в открытый доступ ежегодных финансовых и содержательных отчетов о своей деятельности.



Volunteer
Scotland



«ВОЛОНТЕРЫ ШОТЛАНДИИ»

Шотландия

Официальный сайт:
www.volunteerscotland.net

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Шотландии» (Volunteer Scotland) (Далее — ВШ) — юридическое название «Волонтия Девелопмент Скотланд Лтд.» (Volunteer Development Scotland Ltd.). ВШ является зарегистрированной шотландской благотворительной организацией (a registered Scottish charity) и компанией, с ответственностью участников в гарантированных ими пределах (a company limited by guarantee).

«Волонтеры Шотландии» представляют единственный национальный ресурсный волонтерский центр в Шотландии.

ВШ является членской организацией для зарегистрированных привлекающих волонтеров организаций.

В данный момент организация работает примерно с 150 партнерами, включая территориальные волонтерские центры, НКО, Правительство Шотландии, Шотландский Волонтерский Форум.



В ежегодном отчете за 2016 г. (Annual Report 2016) опубликована уточненная Стратегическая рамка организации на 2016-2019 гг.

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| Миссия: Все больше людей участвуют в волонтерской деятельности на регулярной основе, с удовольствием и в безопасной обстановке. | | | | |
| Задачи: | | | | |
| Повысить осведомленность о возможностях и преимуществах волонтерства. | | Поддержать организации и обеспечить высококачественный добровольческий опыт, безопасный и приятный. | | Развивать и поддерживать партнерства, которые способствуют устойчивому росту волонтерского участия. |
| Услуги: Предоставление целевых высококачественных услуг | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Инвестирование в волонтерство: 1.1 Обучение и развитие 1.2. Инвестирование в волонтеров и инвестирование в волонтеров для работодателей 1.3 Поддержка клиентов 1.4 Маркетинг и партнерство | Исследования и оценка: 2.1 Исследования 2.2 Оценка 2.3 Коммуникации и взаимодействие | Партнерские отношения: 3.1 Взаимная поддержка волонтерства 3.2 Фонд поддержки волонтеров 3.3 Совместные приоритетные проекты 3.4 Лидерство стейкхолдеров | Маркетинговые коммуникации 4.1 Новости и СМИ 4.2 Веб-сайт / Социальные медиа 4.3 Информационные бюллетени 4.4 Кампании и партнерства 4.5 Разработка и поддержка цифровых продуктов 4.6 Поддержка ИТ | Маркетинговые коммуникации 5.1 Финансы и банковское дело 5.2 Начисление зарплаты и налоги 5.3 HR-менеджмент 5.4. Здоровье и безопасность, управление рисками 5.5 Управление закупками и строительством 5.6 Корпоративное управление и события |
| Целевые клиентские сегменты: удовлетворение потребностей ключевых клиентов | | | | |
| Волонтеры | | Принимающие волонтеров организации | | Партнеры и заинтересованные стороны |
| Ежегодно принимать 450 000 волонтеров. | | Передавать знания 5150 организационным представителям каждый год, работать с 150-ю на платной основе. | | Привлечь 100 партнеров. |

В стратегическом плане также указаны источники и размеры финансирования. Более подробную информацию см. Отчет за 2016 год⁴⁷.

⁴⁷ URL: http://www.volunteerscotland.net/media/941510/vs_annual_report_2016_-_a4.pdf

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ДЛЯ ПРИНИМАЮЩИХ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЙ:

- Образовательные услуги (тренинги, учебные курсы).
- Информационные услуги (на сайте размещены ресурсы, инструментарий по волонтерскому менеджменту, данные исследований по волонтерству и др.).
- Рекламные возможности и публикация на сайте ВШ (услуги по продвижению ПВО).

УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- Информационные (информация о волонтерских центрах, волонтерских вакансиях, мероприятиях, программах, наградах в области волонтерства и др.).

УСЛУГИ ДЛЯ ЧАСТНЫХ ЛИЦ И РАЗЛИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ:

- услуги по раскрытию информации (главным образом, по проверке персональной информации потенциальных волонтеров).

ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Шотландии» используют следующие каналы и инструменты работы с членами, партнерами и иными заинтересованными лицами:

- Социальные сети (ВШ продвигается на таких ресурсах и соц. сетях как Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Pinterest, Tumblr, Google),
- Информационный бюллетень,
- Работа с сайтом (в т.ч. ведение новостной ленты и блога),
- Мероприятия (семинары, конференции, вокшопы, рабочие встречи и пр.)

«Волонтеры Шотландии» являются организатором **Недели волонтерства в Шотландии (Volunteers Week)**. В рамках данного мероприятия проводится широкая информационная кампания. Как организатор, Волонтеры Шотландии:

- ведут регистрацию организаций-участников/ организаций-партнеров и размещают их данные на своем сайте в открытом доступе⁴⁸ (в 2017 г. партнерами Недели волонтерства выступили 182 некоммерческих и иных организаций);
- регистрируют мероприятия, посвященные Неделе волонтерства, которые предлагаются (и планируются к проведению) некоммерческими, благотворительными и иными организациями по всей стране (так, в 2017 г. по всей стране было зарегистрировано и проведено более 50 мероприятий в рамках Недели волонтерства).
- Запускают информационную кампанию в сети по распространению хэштега мероприятия (так, по подсчетам ВШ хэштег #VolunteersWeekScot в 2017 г. был использован более 3000 раз).

Также в рамках Недели Волонтерства ВШ организуют акцию по продвижению и чествованию волонтерства, заключающуюся в интервьюировании и сборе историй волонтеров и дальнейшем размещении этих историй на сайте (по данным организации, в 2017 г. ВШ собрали более 150 историй и цитат волонтеров, разместив их в течение семи дней на сайте и в социальных сетях⁴⁹)

⁴⁸ <http://www.volunteerscotland.net/volunteer/2017-volunteers-week-partners/>.

⁴⁹ URL: <http://www.volunteerscotland.net/volunteer/voice-of-volunteers-week-2017/>.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ВШ ведет исследовательскую деятельность. Так в частности, в 2016 г. ВШ проводила исследование «Молодежь и волонтерство в Шотландии»; данные исследования опубликованы на сайте организации. В рамках исследования изучался характер и масштабы волонтерского участия и отношение к волонтерству молодежи в возрасте от 11 до 18 лет.

От имени организации **«Историческая среда Шотландия» (Historic Environment Scotland⁵⁰)** в 2016 «Волонтеры Шотландии» провели исследование волонтерской деятельности в исторических уголках Шотландии. 46% историко-культурных организаций, опрошенных в ходе исследования, по данным ВШ, работают с волонтерами. В отчете отражены барьеры, трудности и особенности волонтерства в исторических местах⁵¹.

Другим исследованием ВШ, основанным на вторичных данных, было изучение ландшафта волонтерства в Шотландии на основе анализа данных обследования шотландских домохозяйств за 2007 – 2013 гг.

В декабре 2016 г. ВШ подготовила проект доклада для Британского форума волонтеров, в котором излагались основные находки и выводы об уровне формального волонтерства в Великобритании.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И ПРОДВИЖЕНИЮ ВОЛОНТЕРСТВА НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ

ВШ выступала сторонником и лоббировала принятие Закона о расширении прав и возможностей местных сообществ в Шотландии (The Community Empowerment (Scotland) Act), который был принят и вступил в действие в 2015 году. ВШ придерживается позиции, что расширение прав местных сообществ приведет в последующем к увеличению уровня волонтерского и гражданского участия.

В качестве национального ресурсного центра по волонтерству ВШ участвует в **Комиссии Смита (Smith Commission⁵²)**, где организация выступает представителем от волонтерского сектора (по словам представителей ВШ, представляя интересы 1,3 миллионов шотландских волонтеров).

ВШ является членом Шотландского волонтерского форума, в состав которого входит еще 16 организаций. Одной из основных задач форума является достижение консенсуса по ключевым стратегическим направлениям развития волонтерства в Шотландии.

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ И ПРИНИМАЮЩИМИ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Услуги по раскрытию информации предоставляются как для организаций, так и для частных лиц. Основная ЦА: принимающие волонтеров организации. В качестве зонтичной организации ВШ поддерживает 7505 благотворительных организаций, расположенных на территории всей страны. В течение года организация обрабатывает около 63000 заявок и резюме от волонтеров (данные Отчета за 2016 г.). ВШ выстраивает определенные отношения с зарегистрированными привлекающими волонтеров организациями по управлению рисками и соблюдению правовых рамок для защиты детей и других социально уязвимых групп. Финансирование этой деятельности осуществляется организацией **«Открытая Шотландия» (Disclosure Scotland)** от имени правительства Шотландии.

Информационные услуги для принимающих волонтеров организаций. На сайте ВШ размещены различные информационные и методические ресурсы, инструменты и стандарты деятельности. В частности, стандарты «Инвестирование в волонтеров» и «Руководство по эффективной практике».

⁵⁰ Официальный сайт: <https://www.historicenvironment.scot/>.

⁵¹ Подробнее см. отчет. URL: http://www.volunteerscotland.net/media/852506/hes_final_report_2016.05.31.pdf.

⁵² Подробнее о Комиссии Смита см. к примеру. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Smith_Commission

«Инвестирование в волонтеров» (Investing in Volunteers (iV)) является британским стандартом качества для всех организаций, в которых участвуют волонтеры. «Инвестирование в волонтеров» принадлежит Британскому форуму волонтеров, в состав которого входят руководители национальных агентств (независимых благотворительных организаций) по развитию волонтерства, а именно организации «Стань волонтером сейчас» (Volunteer Now), Северная Ирландия и Ирландия, «Совет Уэльса по добровольному действию» (Wales Council for Voluntary Action), «Волонтеры Шотландии», директор по волонтерству и развитию «Национального совета по волонтерским организациям» (National Council for Voluntary Organisations), Англия. В задачи «Волонтеров Шотландии», как и вышеперечисленных зонтичных национальных агентств по волонтерству входит целенаправленная деятельность по внедрению единых стандартов работы с волонтерами.

Наряду с другими национальными ресурсными центрами Великобритании, «Волонтеры Шотландии» продвигают разработанный **Национальным советом по волонтерским организациям Англии** (National Council for Voluntary Organisations) **Инструмент по оценке воздействия волонтерства** (Volunteering Impact Assessment Toolkit), предлагая сопутствующий платный образовательный курс.

Образовательные услуги для организаций, принимающих волонтеров организаций и других организаций. ВШ предлагает пакет образовательных семинаров: «Основы волонтерского менеджмента», расширенный (5-ти дневный) онлайн курс по волонтерскому менеджменту, двухдневные курсы «Эффективное лидерство», «Построение эффективной команды сотрудников и эффективных отношений с волонтерами», «Менеджмент событийного волонтерства», «Развитие культуры волонтерства». Курсы являются платными (плата дифференцируется в зависимости от дохода организации-клиента).

Услуги по размещению публикаций на сайте организации для ПВО. ВШ предлагает услуги по размещению на своем сайте информации о деятельности и мероприятиях принимающих волонтеров организаций.

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

Информационные услуги. На сайте ВШ размещена поисковая база волонтерских вакансий⁵³ с возможностью регистрации своего аккаунта и подачи заявления; а также список событий, в которых можно принять участие в качестве волонтера; список местных волонтерских центров, с которыми волонтер может связаться самостоятельно (в Шотландии работают около 60 волонтерских центров).

ТЕКУЩИЕ ПРОЕКТЫ «ВОЛОНТЕРОВ ШОТЛАНДИИ»⁵⁴

ВШ является инициатором и / или партнером нескольких волонтерских программ.

- Программа «Лучшее в Шотландии» (Scotland's Best). ВШ является одним из нескольких партнеров, представляющих программу развития навыков в Шотландии. «Лучшее в Шотландии» — волонтерская программа, целью которой является повышение перспектив трудоустройства молодежи.

- **Общая медицинская практика: барьеры и факторы, содействующие волонтерской деятельности** (GP Referral: Barriers and Enablers to Volunteering). Цель проекта — лучшее понимание роли, которую врачи общей практики могут играть в разработке рекомендаций/ рецептов пожилым людям по профилактике заболеваний. Ожидается, что проект будет реагировать на растущий интерес Шотландии к «социальному рецепту» (social prescribing) и тому, как волонтерство

⁵³ URL: <http://www.volunteerscotland.net/find-an-opportunity/opportunity-search/>.

⁵⁴ URL: <http://www.volunteerscotland.net/about-us/archive/current-projects/>.

способствует профилактическому уходу⁵⁵.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Управление организацией осуществляется Советом директоров, состоящим из 12 человек.

Деятельность осуществляется командой сотрудников ВШ: генеральным директором, директором по развитию бизнеса и руководителем отдела корпоративных услуг.

«Волонтеры Шотландии» — это членская организация, в которой состоит 552 волонтерских, государственных и частных организаций, и отдельных лиц.

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Организация финансируется преимущественно правительством Шотландии. В ежегодном отчете о деятельности организации за 2016 г. указано также, что финансовая устойчивость организации обеспечивается и за счет средств, получаемых от сдачи в пользование прочим организациям помещений для проведения конференции, собраний и пр.⁵⁶.

Показатели эффективности. В отчете о деятельности организации за 2016 г. обозначены показатели эффективности по направлениям деятельности.

Работа с волонтерами. Одним из основных KPI в работе с волонтерами является кол-во зарегистрированных аккаунтов в базе I-VOL.

Обучение и консалтинг. KPI: количество сотрудников организаций, получивших образовательную поддержку (согласно отчету, это кол-во возросло на 550%, с 54 до 349 человек); влияние полученных в ходе обучающих курсов знаний на текущую деятельность обучаемых (в отчете приводятся данные опроса: 85% человек опрошенных, отметили что увеличилось понимание предмета, 71 % заявили, об увеличении технических навыков в отношении предмета работы, 79% изменили организационные процедуры и практики, 56% отметили, что полученные знания привели к изменениям в организации в целом).

Работа по внедрению в НКО стандарта работы «Инвестирование в волонтеров». KPI: степень воздействия внедрения стандартов «Инвестирование в волонтеров» на работу организации (ВШ использовала опрос для определения степени влияния (impact); влияние оценивалось по 3 уровням: воздействие на коллег, воздействие на процедуры измерения в практике работы, воздействие на организацию в целом).

Исследовательская деятельность и деятельность по совершенствованию законодательства. В отчете указаны исследования, которые были осуществлены ВШ за отчетный год.

⁵⁵ «В Великобритании существует программа под названием «Упражнение по рецепту», в соответствии с которым врачи могут назначать физическую активность для тех пациентов, которым это поможет улучшить здоровье или лучше управлять своим состоянием здоровья. Типичными примерами являются астма, депрессия или ожирение. Изначально была направлена на снижение частоты сердечно-сосудистых заболеваний... Дополнительной задачей программы является снижение расходов на здравоохранение». URL: https://cs.wikipedia.org/wiki/GP_Referral.

⁵⁶ В отчете поясняется, что организации является собственником Юбилейного дома (Jubilee House), который она делит еще с тремя организациями, включая Шотландское отделение Гринпис. См. Отчет 2016 или информацию на сайте ВШ: <http://www.volunteerscotland.net/about-us/meeting-space/>.



«ВОЛОНТЕРЫ КАНАДЫ»

Канада

Официальный сайт:

www.volunteer.ca

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Волонтеры Канады» (Volunteer Canada) (Далее — ВК) — некоммерческая благотворительная членская организация, созданная в 1977 г. Деятельность организации направлена на стимулирование, развитие и поддержку волонтерства в Канаде посредством реализации программ, спец. проектов и национальных инициатив, а также разработки ресурсов и проведения исследований и обучения по всей стране.

Видение: вовлеченные в волонтерскую деятельность канадцы строят сильные и взаимосвязанные (connected) местные сообщества для создания яркой Канады.

Миссия: «Волонтеры Канады» осуществляют национальное руководство и экспертизу в области волонтерства для повышения качества, разнообразия и уровня участия волонтерства.

Организация реализует свое видение и миссию в соответствии с разработанной теорией изменений, в которой обозначены основные результаты и ключевое социальное воздействие.

Стратегия. Достижение видения и миссии осуществляется посредством:

- руководящей роли в развитии волонтерства и осуществления экспертизы по волонтерству,
- продвижения волонтерства и содействия повышению уровня волонтерского участия,
- привлечения всех секторов, взаимодействия и совместной работе с ними.

ЦЕЛЕВЫМИ КЛИЕНТСКИМИ СЕГМЕНТАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- Волонтерские центры,
- Некоммерческие и благотворительные организации,
- Бизнес-организации,
- Волонтеры,
- Образовательные учреждения.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- разным по масштабу и направления деятельности НКО легче вовлекать различные группы волонтеров;
- волонтерские центры лучше подготовлены, установили больше связей / партнерств, и располагают большими возможностями для укрепления волонтерства.
- бизнес лучше подготовлен, имеет больше связей / партнерств и располагает большими возможностями для развития корпоративного волонтерства,
- различные категории волонтеров более осведомлены и имеют больший доступ к широкому спектру волонтерских возможностей,
- ключевые игроки работают вместе, чтобы добиваться более эффективных совместных

результатов,

- правительства провинций и территорий⁵⁷ лучше подготовлены для выработки содержательной государственной политики в отношении волонтерства,
- «Волонтеры Канады» признаются национальным лидером в области волонтерства.

Социальное воздействие: возросшее участие, качество и разнообразие волонтерства создает сильные и взаимосвязанные (connected) местные сообщества.

Услуги, предоставляемые ВК принимающим волонтерам организациям (благотворительным, некоммерческим и иным организациям):

- информационные (включая данные исследований),
- методические (предоставление различных инструментов и инструментов для работы),
- образовательные (тренинги, вебинары), консалтинговые.

УСЛУГИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- информационные,
- посреднические (по поиску волонтерских вакансий).

**УСЛУГИ
ДЛЯ БИЗНЕС-ОРГАНИЗАЦИЙ:**

- информационные,
- консалтинговые,
- посреднические (по подбору НКО).

**УСЛУГИ
ДЛЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ:**

- консалтинг,
- информационные ресурсы (к примеру, данные исследований, аналитические отчеты),
- разработка и продвижение стандартов деятельности,
- предоставление льгот для членов (льготные тарифы страхования и прочее).



⁵⁷ Канада разделена на 10 провинций и 3 территории.

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

Для коммуникации со стейкхолдерами и иными акторами организация «Волонтеры Канады» использует:

- социальные сети (Facebook, LinkedIn, Twitter),
- сайт,
- ежеквартальный информационный бюллетень,
- различные образовательные и специальные мероприятия (презентации, семинары, брифинги, конференции, вокшопы, рабочие встречи, официальные ужины и пр.).

«Волонтеры Канады» проводят различные информационные и маркетинговые кампании в рамках следующих специальных мероприятий:

- **Международный день волонтеров** (International Volunteer Day).
- **Международный день волонтерских менеджеров** (International Volunteer Managers Day).
- **150-летие Канады** (Canada's 150th Anniversary). Мероприятие проводится, чтобы мобилизовать волонтеров Канады. В рамках кампании ВИ распространяет логотип мероприятия и листовку/ историческую справку о 150-летней канадской истории волонтерства.
- **«Цели устойчивого развития»** (Sustainable Development Goals (SDG)). Генеральной Ассамблеей ООН были приняты 17-ть целей устойчивого развития и разработаны логотипы-иконки к ним (на 6 языках, включая русский). Волонтеры Канады активно продвигают принятую символику 17-ти целей. Личным проектом ВК стала инициатива (которая на текущий момент находится в стадии разработки) о выборе из числа некоммерческих и коммерческих организаций национальных партнеров ВК по каждой из 17 целей, для дальнейшей партнерской работы по разработке мероприятий и проектов, способствующих достижению каждой из целей⁵⁸.
- **«Национальная неделя волонтеров»**. На сайте ВК размещена информация о наградах волонтеров в Канаде со ссылками на сайты организаторов данных премий. Награды волонтеров проводятся на национальном уровне, уровне провинций и территорий и местном уровне.

НАЦИОНАЛЬНЫЕ НАГРАДЫ ВОЛОНТЕРОВ:

- **Канадская премия Генерал-губернатора за заботу** (Governor General's Caring Canadian Award),
- **Программа наград волонтеров Канады** (Canada's Volunteer Awards Program),
- **Премия за лидерство в области сохранения здоровья** (3M Health Leadership Award).

Наряду с национальными наградами, на сайте ВК размещена информация о премиях волонтеров на уровне провинций и территорий Канады (Provincial Awards).

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

ВК работает совместно с волонтерами, волонтерскими центрами (более чем с 200 центрами), НКО, бизнес-компаниями, правительствами, образовательными учреждениями.

ЧЛЕНСТВО

На 2014 год в организации состояло более 1200 членов. ВК разработала систему поощрений для своих членов. В частности, выгодный тариф страхования социальной ответственности для директоров и сотрудников НКО от страховой компании, скидки на получение сертификатов для администраторов волонтеров в «Совете по сертификации администраторов волонтеров», доступ к сервису **«Аудит Кодекса»** (Code Audit), доступ к сервису Grant Connect, облегчающему поиск доноров и прочее.

⁵⁸ См. подробнее <https://volunteer.ca/sdg>.

Основными услугами, предоставляемыми ВК для ЦКС являются: информационные и консалтинговые. Наиболее плотно ВК работает с бизнес-компаниями, а также волонтерскими центрами и НКО, создавая для них информационно-методические продукты.

РАБОТА С ПРИВЛЕКАЮЩИМИ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ВОЛОНТЕРСКИМИ ЦЕНТРАМИ И ВОЛОНТЕРАМИ

Информационные услуги для всех ЦКС. Содействуя более широкому вовлечению различных категорий людей в волонтерство, ВК создает различные информационные ресурсы и методические продукты для всех ЦКС. В открытом доступе предоставлены различные информационные ресурсы и инструменты по

- групповому волонтерству (к примеру, «Справочник по групповому волонтерству: инструменты и ресурсы для организаций и волонтерских центров», «Групповое волонтерство: основные ресурсы для групп»),
- семейному волонтерству (отдельный инструмент для волонтерских организаций и специальный ресурс для семей волонтеров),
- волонтерству, поддерживаемому работодателем (Employer-Supported Volunteering) (в частности, инструменты для руководителей бизнес-организаций),
- волонтерству основанному на навыках (Skills-Based Volunteering),
- а также по привлечению в волонтерство людей с ограниченными возможностями⁵⁹.

Для волонтерских центров и принимающих волонтеров организаций также предлагаются методические инструменты по построению системы признания / мотивации волонтеров,



⁵⁹ ВК предпринимает целенаправленные усилия по продвижению инклюзивного волонтерства и стимулирует ПВО, НКО и бизнес разрабатывать волонтерские программы и создавать больше возможностей для волонтерского участия людей с ограниченными возможностями и различной степенью инвалидности.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ ИНСТРУМЕНТОВ И СТАНДАРТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Отбор / скрининг волонтеров. ВК также является одним из ведущих методических центров по обучению/ подготовке принимающих волонтеров организаций процедурам скрининга / отбора (Screening) волонтеров. ВК создала инструменты и ресурсы, чтобы помочь организациям эффективно проверять своих добровольцев. В середине 90-х организация провела Национальную образовательную кампанию по скринингу, основная цель которой состояла в предотвращении злоупотребления людьми, находящимися в уязвимом положении, и повышении осведомленности о важности надлежащего отбора/скрининга добровольцев. В 2014 году ВК организовала и провела **«Национальный диалог по отбору волонтеров»** (The National Dialogue on Screening), результаты которого вывешены на сайте.

Инструмент оценки воздействия волонтерства (Volunteer Involvement Audit Tool). В 2001 г. ВК создала стандарт деятельности для привлекающих волонтеров организаций — **Канадский кодекс о привлечении добровольцев** (Canadian Code for Volunteer Involvement (CCVI)), который был переработан и обновлен в 2012м. Канадский кодекс о привлечении добровольцев является основой / стандартом для вовлечения волонтеров на всех уровнях организации. Для того, чтобы оценить, насколько привлекающие волонтеров организации корректно и эффективно внедряют стандарты Кодекса, «Волонтеры Канады» разработали инструмент оценки — **«Аудит Кодекса» (Code Audit)**. Аудит Кодекса представляет собой онлайн сервис, который помогает организациям провести оценку своих волонтерских программ и, соответственно, усилить их воздействие / отдачу в дальнейшем.

Инструменты и программы признания волонтеров. «Волонтеры Канады» предлагают принимающим волонтерам организациям (НКО) и компаниям разнообразные инструменты и ресурсы, которые помогают управлять **программой признания волонтеров** (Volunteer Recognition Program). В частности, ВК разработала **Инструмент признания волонтеров** (Volunteer Recognition Tool), помогающий волонтерским менеджерам планировать значимые мероприятия признания.

Также ВК продвигает **Программу признания волонтеров ПРЕБ (PREB)**. Программа ПРЕБ позволяет принимающим волонтеров организациям признать волонтерский опыт путем выдачи соответствующих сертификатов (о наличии определенных компетенций и навыков), помогающим волонтерам в дальнейшем трудоустройстве. Организациям, желающим стать участвовать в программе и иметь право выдавать волонтерам сертификаты ПРЕБ (стать сертифицированными организациями), предлагается пройти соответствующее обучение. Программа также предлагает обучение местным волонтерским центрам по всей Канаде, чтобы стать тренерами PREB.

Консалтинговые услуги. ВК предлагает для всех ЦКС услуги спикера ВК (услуга «запрос спикера»). ВК предлагает, как более специализированные темы лекций по инструментам волонтерского менеджмента, разработанных ВК (в частности, о «Канадском кодексе волонтерского участия», о «12-ти этапной системе отбора волонтеров»), так и более общие темы («виртуальное волонтерство», «волонтерство, поддерживаемое работодателем»).

Для более широкого круга ЦА разработаны общие темы выступлений (о силе волонтерства, построении эффективной системы мотиваций волонтеров, системе рекрутинга). На сайте указаны расценки на спикеров в зависимости от типа заказчика (НКО, правительство, бизнес, член / не член ВК).

Посреднические услуги для волонтеров. ВК не работает с волонтерами напрямую, но предоставляет посредническую интернет-площадку: на сайте волонтерам предлагается найти ближайший волонтерский центр для подбора вакансий и / или пройти «Волонтерскую викторину» (интерактивный инструмент, позволяющий узнать, какая волонтерская деятельность более всего подходит человеку).

РАБОТА С БИЗНЕС-ОРГАНИЗАЦИЯМИ В РАМКАХ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

ВК активно работает с бизнесом, развивая корпоративное волонтерство. ВК является основателем и руководителем **Корпоративного совета по волонтерству (КСВ) (Volunteer Canada Corporate Council on Volunteering (CCOV))**, в который входит группа бизнес-новаторов из различных секторов экономики со всей страны. Целью деятельности Корпоративного совета по волонтерству является развитие, укрепление корпоративного гражданства и стимулирование корпоративного волонтерства. На сайте ВК представлен Стратегический план Корпоративного совета по волонтерству на 2017-2019 гг⁶⁰.

Консалтинг. ВК предоставляет стратегическое консультирование и разработку программ корпоративного волонтерства.

Посредничество. ВК также предоставляет посреднические услуги коммерческим организациям, подбирая по запросам компаний соответствующие ПВО.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ⁶¹

ВК работают с федеральными правительственными ведомствами, оказывают (по запросу) поддержку региональным и муниципальным программам, участвуют в консультациях и консультативных комитетах. Большая часть работы ВК по связям с государственными органами сосредоточена на укреплении волонтерства, привлечении граждан и создании устойчивых сообществ. В рамках работы с правительствами провинций и территорий ВК готовят доклады, делают презентации своих программ и исследований, поддерживают диалог по таким темам как социальная интеграция, развитие навыков, устойчивые сообщества, участие граждан, укрепление демократии.

ВК готовит доклады для правительственных организаций и иных стейкхолдеров о расчете **экономической стоимости труда волонтеров (Economic Value to Volunteering)**.

Общественные дискуссии. ВК **участвует в общественных дискуссиях (Public Policy Dialogues)** о волонтерстве и участии местных сообществ. Общественные дискуссии стимулируют провинции и территории обмениваться своими практиками в области общественной и политической деятельности. На сайте ВК приведен список последних общественно-политических дискуссий (последняя из которых датируется 2013 годом).

НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ⁶²

Волонтеры Канады имеют активную прикладную исследовательскую программу, которая способствует улучшению практики волонтерства и совершенствованию законодательства по волонтерству. По направлению исследовательской деятельности ВК работают совместно с другими крупными волонтерскими центрами, компаниями и государственными ведомствами. На своем сайте ВК публикует результаты своих научных исследований.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основной орган управления — Совет директоров, в задачи которого входят определение стратегического направления организации и стратегическое управление.

Осуществляет деятельность организации генеральный директор (он же президента организации). Штат сотрудников организации включает 5 человек.

⁶⁰ URL: https://volunteer.ca/sites/default/files/VolunteerCanada_CCOVStrategicPlan_2017-2019.pdf.

⁶¹ Более подробно смотреть URL: <https://volunteer.ca/content/issues-and-public-policy>.

⁶² URL: <https://volunteer.ca/research-resources>.

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

На сайте организации представлен отчет о деятельности организации за 2014-15 год (Annual Report 2014-15). Отчет состоит из 4 основных разделов / секций.

В первом разделе «Лидерство в мышлении» перечислены крупные мероприятия (форумы, конференции), в которых организация принимала активное участие.

Во втором разделе «Практическое лидерство» перечисленные инструменты и ресурсы, которые были разработаны ВК для волонтерских менеджеров и принимающих волонтеров организаций (к примеру, «**Инструкция по построению системы мотивации и признания волонтеров**» (Volunteer Recognition Tool)).

В третьем разделе «Отношения» обозначены результаты работы с правительством Канады, корпоративным сектором, волонтерскими центрами, также дана информация о членах (в качестве KPI кол-во членов, в частности, указано 1200 членов), запросах на спикера (в качестве KPI указано кол-во организаций, сделавших запрос на спикера; указана 21 организация), упоминаемость организации в СМИ (KPI: кол-во СМИ; приводится список 19-ти публикаций в различных СМИ).

Четвертый раздел «Организационное здоровье и устойчивость» посвящен работе ВК над миссией, стратегией и теорией изменений в своей организации. В частности, здесь сообщается об успехах организации по разработке и тестированию своей **теории изменений (Volunteer Canada's Theory of Change framework)**, которая вырабатывалась под руководством **Инновэйв (Innoweave)** в ходе 5-месячного образовательного модуля.

Отдельно в отчете отмечен вклад Корпоративного Совета по волонтерству (указано, что Совет управляется 19-ю лидерами бизнеса) и работа волонтеров ВК (организации помогает восемнадцать волонтеров).

В разделе «Финансы» указаны доходы и расходы организации за отчетный год.

Структура доходов за 2014/15 выглядит следующим образом: корпоративные доходы составляют 56%, доходы от членства и пожертвования – 23%, доходы от регистрации, продажи и оплаты услуг – 17%, средства от государства / правительства – 5%. (Примечание: Четкой системы KPI организации на сайте организации и в отчетах не представлено).



«АГЕНТСТВО ПО ВОЛОНТЕРСКОЙ СЛУЖБЕ»

Гонконг

Официальный сайт:
www.avs.org.hk/en

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ/ЗАДАЧИ/СТРАТЕГИЯ

«Агентство по волонтерской службе» (Agency for Volunteer Service (AVS)) (Далее — АВС) — некоммерческая организация, преимущественно финансируемая правительством Гонконга (крупными спонсорами АВС являются также организации «Общественный Фонд Гонконга» (The Community Chest of Hong Kong) и «Благотворительный фонд Жокейского клуба Гонконга» (The Hong Kong Jockey Club Charities Trust). АВС играет активную роль в стимулировании развития устойчивого волонтерства и в установлении партнерств со всеми секторами для обеспечения качественного волонтерского обслуживания.

Видение: АВС стремится играть активную и ключевую роль в продвижении и развитии устойчивого волонтерства для того, чтобы строить гражданское общество и заботливые **местные сообщества** (caring community).

Миссия: АВС мотивирует, мобилизует и стимулирует отдельных лиц, группы и организации к предоставлению более действенных и качественных волонтерских услуг за счет сотрудничества со всеми секторами общества и с помощью иных эффективных средств.

Задачи:

- продвижение и стимулирование развития качественного и устойчивого волонтерства,
- содействие повышению качества и профессионализма волонтерского обслуживания, и повышению компетентности волонтеров;
- организация проектов по предоставлению волонтерских услуг, отвечающих потребностям общества (пример, волонтерская кампания «**Поделись заботой**» (Share To Care)),
- мобилизация волонтеров для поддержки мега-мероприятий (таких как Конференция ВТО),
- публикация и производство аудиовизуальных средств для обучения волонтеров и / или для обучения эффективного управления волонтерскими ресурсами.

Ценности организации:

- Человеческое достоинство,
- Забота и участие,
- Инновационность,
- Ориентированный на местные сообщества,
- Экономическая эффективность,
- Качество,
- Партнерство,
- Профессионализм,
- Чувство выполненного долга (Sense of Fulfillment).

Целевыми клиентскими сегментами организации являются:

- волонтеры,
- принимающие волонтеров организации (благотворительные, некоммерческие и иные организации).
- бизнес-организации.

Услуги, предоставляемые ABC для принимающих волонтеров организаций:

- информационные,
- образовательные и консалтинговые,
- посреднические (по поиску волонтеров).

Услуги для волонтеров:

- информационные,
- образовательные,
- посреднические (по поиску волонтерских вакансий).

Услуги для бизнес-организаций:

- справочно-информационные и консалтинговые (бизнес-организации могут получить образовательные или посреднические услуги наряду с НКО и другими организациями, однако отдельных проектов и программ для взаимодействия с бизнесом ABC не разработано).

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ

Инструменты и каналы работы с членами ABC и иными стейкхолдерами:

- социальные сети (Facebook, Youtube),
- информационный бюллетень⁶³,
- сайт организации,
- отчетность организации,
- образовательные мероприятия,
- специальные мероприятия (главным образом, церемонии вручения наград и премий для разных категорий номинантов в области волонтерства).

С целью продвижения волонтерства ABC ввело несколько волонтерских наград и премий.

- В 2005 г. ABC запустило первую в Гонконге **Премия за волонтерскую деятельность**. Премия выдается раз в два года. Основная цель премии: повышение информированности общества о значимости и ценности волонтерства, и содействие устойчивости волонтерского движения. Номинируются не только отдельные лица, но и группы волонтеров. Предусмотрена также корпоративная премия, которой награждаются бизнес-организации за вклад в развитие корпоративного волонтерства.
- В 2009 ABC создало **Общество призеров Премии за волонтерскую деятельность (The Hong Kong Volunteer Awardees Society (HKVAS))**. Цель общества: объединить силы и опыт победителей гонконгских волонтерских премий и обеспечить платформу для их обмена своими идеями.
- **Премия за героическое волонтерство (Heroic Volunteer Award)** была введена ABC для того, чтобы поощрить волонтеров, которые рисковали жизнями ради спасения других людей во время волонтерской деятельности.

⁶³ URL: <http://www.av.s.org.hk/en/VolunteerConnect> .

ABC также инициирована **Премия Баугинии**⁶⁴ за лидерство в волонтерской деятельности (Leadership Bauhinia Volunteer Award). Суть премии: признание профессионалов и руководителей высшего звена, которые внесли выдающийся вклад и достижения в волонтерство. Список номинантов на премию предлагается членами ГСВ.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ВОЛОНТЕРСТВА

В 2004 г. ABC совместно с организациями из других секторов создали **Гонконгский совет по волонтерству** (Далее — ГСВ) (Hong Kong Council of Volunteering (HKCOV)) в качестве межсекторальной платформы для сотрудничества по вопросам продвижения волонтерства в Гонконге. В функции Центра входит определение условий для развития благоприятной среды для волонтерства; отслеживание мировых/международных тенденций волонтерской деятельности и определение необходимой степени участия Гонконга в международном волонтерском движении. В настоящее время в ГСВ входит 16 организаций-членов.

Волонтерская программа Гонконгского университета. В рамках развития международного волонтерства ABC сотрудничает с «**Волонтерами Объединенных наций**» (United Nations Volunteers). ABC в частности служит оператором-посредником, направляющим студентов Гонконгского университета на полугодовые волонтерские программы в подразделения ООН в Юго-Восточной Азии.

В рамках **Международного Дня Волонтеров (МДВ)** (The International Volunteer Day (IVD)), провозглашенного Организацией Объединенных Наций, ABC организовала т.н. «**Гонконгские торжества МДВ**» (IVD Hong Kong Celebrations). Так 2016 г. ABC проводила волонтерскую кампанию «Поделись заботой» «Share-to-Care», задачей которой была мобилизация одной тысячи волон-



⁶⁴ Баугиния – символ Гонконга, располагается на его гербе и эмблеме, используется также в наградной системе. К примеру, Большая медаль Баугинии - высшая награда в наградной системе Гонконга.

теров для распространения 2000 «пачек заботы» с продуктами питания для нуждающихся и малообеспеченных семей.

РАБОТА С ВОЛОНТЕРАМИ

В составе ABC есть несколько структур, предоставляющих волонтерам информационно-справочные, посреднические услуги (услуги по организации волонтеров, включая рекрутинг), кураторскую помощь и поддержку, и образовательные услуги.

Информационно-справочные услуги и предоставление волонтерских вакансий

- **Волонтерская справочная служба (Volunteer Referral Service).** ABC поддерживает т.н. центральную систему членства (Central Membership System), которая является платформой или базой вакансий для волонтеров, и базой волонтеров для НКО, благотворительных и прочих организаций. Зарегистрироваться в качестве члена **Сообщества волонтеров Гонконга (Hong Kong Community Volunteers (HKCV))** может любой желающий, достигший 15 лет. Зарегистрированным участникам ABC выдается «карточка участника» с уникальным номером, который используется для контактов с ABC и действует в течение 2 лет. ABC высылает списки волонтерских вакансий для членов Сообщества волонтеров Гонконга (сотрудники агентства подбирают и предлагают вакансии, подходящие навыкам, талантам и интересам членов/участников). Волонтерские вакансии предлагаются в таких сферах, как уход за детьми, коучинг, консультирование, сопровождение, помощь на дому, культура и отдых, охрана окружающей среды, обслуживание в больницах и прочее). С участниками также связываются, если на их волонтерские услуги поступил запрос от конкретной организации.

- **Программа «Банк талантов волонтеров» (Volunteer Talent Bank).** Программа направлена на рекрутинг волонтеров с особыми талантами или особыми умениями и навыками. ABC подбирает соответствующие этим навыкам и талантам волонтерские вакансии.

Технология работы. В рамках программы «Банк талантов волонтеров» реализуются социальные проекты **волонтерских команд с особыми талантами (Specialized Volunteer Talent Teams)**. Отобранных для участия в программе волонтеров ABC распределяет по командам в зависимости от типов навыков и (профессиональных) знаний (сейчас в программе работают 12 команд). Команды волонтеров самостоятельно разрабатывают и реализуют социальные проекты по профилю их компетенций. Проекты реализуются в одной из четырех областей: поддержка и наставничество, здравоохранение и личная гигиена, сообщество и культура, профессиональные услуги (помощь в IT и фотографии).

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- **Центр профессиональной подготовки в области волонтерской деятельности (Volunteer Training Development Centre)** разработал образовательную программу **«Образовательная схема устойчивого интеллектуального волонтерства» (Volunteer Quotient Sustainable Training Scheme)**. Данная образовательная программа нацелена на повышение приверженности волонтеров к волонтерской деятельности и помощи другим, и стимулирование продолжительной волонтерской деятельности. Особенности программы: многосторонние учебные курсы, совмещение обучения и практики, режим прогрессивной тренировки, индивидуальная система обучения, система признания (включая аккредитацию). По окончании курса участнику выдается сертификат.

РАБОТА С ПРИВЛЕКАЮЩИМИ ВОЛОНТЕРОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

КОНСАЛТИНГ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Для принимающих волонтеров организаций ABC оказывает образовательную, консультационную и техническую поддержку.

- ABC предлагает **Специальную образовательную программу (Specialized Training Service for Organizations)**, которая проходит в виде серий тренингов. Тематика тренингов: базовые принципы работы с волонтерами, обучение навыкам предоставления услуг, волонтерский менеджмент.

- ABC предлагает и общие платные образовательные курсы в следующих областях:

(1) Концепция волонтерства, (2) Основные навыки волонтерской деятельности, (3) Лидерство, (4) Менеджмент волонтерской деятельности, (5) Управление рисками в волонтерской деятельности. Курсы рассчитаны на волонтерские организации и иные (более широкие) аудитории.

• Также ABC предоставляет консультации и техническую поддержку принимающим волонтеров организациям в вопросах, связанных с построением правильной системы мотивации и признания волонтеров, и иных вопросов волонтерского менеджмента. Услуги осуществляются **Центром образования и развития волонтерства (Volunteer Training and Development Centre)**, входящего в структуру ABC.

ИНЫЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТРУКТУРЫ ABC

Направления деятельности многофункциональных структур ABC: продвижение волонтерства, исследования, образование, координация и поддержка организаций и волонтеров.

• **Центр Волонтерского Действия.** Задачи центра: развивать, предоставлять и организовывать волонтерские вакансии для желающих стать волонтерами; рекрутировать волонтеров, развивать, расширять и координировать волонтерские ресурсы, развивать волонтерский менеджмент; устанавливать связи с локальными, региональными международными волонтерскими организациями; предоставлять помощь ПВО в развитии волонтерства.

• **Гонконгский институт волонтерства (ГИВ) (The Hong Kong Institute of Volunteers (HKIoV))** создан ABC в 2012 году. ГИВ является специальной инициативой по продвижению волонтерства и поощрению передового опыта в области волонтерства, содействия качественному предоставлению услуг волонтерами путем организации образования, введения системы членства и аккредитации волонтеров; проведения исследований в области волонтерства. Задачи ГИВ:

(1) устанавливать стандарты волонтерской практики и предоставления услуг; (2) создавать систему признания членов (a member system of recognition) и принимать новых членов из числа волонтеров, достигших стандартов работы ГИВ и готовых взять на себя ответственность за выполнение задач Института; (3) обмениваться опытом и управлять знаниями для разработки и передачи передового опыта; а также (4) участвовать в исследованиях для продвижения передовой практики волонтерства. В Институте предусмотрено 5 типов членства для физических и юридических лиц: обычный член, **младший научный сотрудник (Fellow)**, **старший научный сотрудник (Senior Fellow)**, **почетный член и почетный стипендиат (Honorary Fellow)**.

• **Центр для пожилых (Western Garden Neighbourhood Elderly Centre)** был создан ABC в 1990 году. Центр предоставляет широкий спектр высококачественных услуг пожилым, лицам, осуществляющим уход и жителям, проживающим в Центральном и Западном округе Гонконга. Центр активно поощряет и продвигает волонтерство среди пожилых людей и граждан в целом посредством организации различных волонтерских команд (к примеру, женских волонтерских команд, волонтерских команд пожилых) для того чтобы увеличить позитивный социальный вклад пожилых людей в общество.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Агентство по волонтерской службе было основано в 1970 году. Управление агентством осуществляется **Советом директоров**. Осуществляет деятельность организации **генеральный директор**. В непосредственном подчинении Совета Директоров и Генерального директора находятся:

- комитет по финансам и административной деятельности,
- комитет по фандрайзингу и продвижению,
- комитет, курирующий работу Гонконгского института волонтерства,
- руководители различных отделов.

В функции одного из руководителей отделов входит также руководство Центром услуг для пожилых⁶⁵.

ОТЧЕТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

С 2012 г. организация выкладывает в открытый доступ ежегодные отчеты о деятельности⁶⁶. Последний отчет, размещенный на сайте, за 2015/16 год включает данные о предоставленных услугах и данные о финансовых показателях (включая данные об аудиторской проверке).

Показатели эффективности. В отчете приводится статистика предоставленных волонтерами услуг. В качестве KPI приводятся:

- Общее количество волонтеров — 110,276;
- общее количество предоставленных услуг 106,230;
- общее количество часов, отработанных волонтерами — 426,201.

Показатели членства. KPI: Количество индивидуальных членов волонтерского сообщества (волонтеров) Гонконга: 5734 человек, из них мужчин - 2122 (37%), женщин – 3612 (63%). В отчете представлена разбивка по возрасту (в частности, 48% волонтеров приходится на возраст от 15 до 34 лет), уровню образования, по типу занятости и профессии (в частности, 27% волонтеров — студенты, 20% — специалисты, 17% — служащие, 11% — пенсионеры, оставшиеся проценты приходятся на иные категории).

Посреднические и информационно-справочные услуги. KPI: число организаций, зарегистрировавших запрос на услуги волонтеров (532 организации), процент обработанных запросов от организаций / процент подобранных по запросам волонтером (98%).

Образовательные программы. KPI: количество образовательных курсов (328), количество образовательных сессий (539), количество предоставленных часов (1064), количество участников образовательных курсов (22,257).

Профессиональная и техническая поддержка. KPI: Количество проведенных консультаций / технической поддержки (422), количество организаций, получивших поддержку (402).

Специальные образовательные программы. KPI: количество организаций, для которых были составлены специальные образовательные программы (950 организаций, из них школ —25%, организаций предоставляющий соц. услуги — 38%, бизнес-организаций — 10 %, правительственных департаментов — 3%, организаций за пределами Гонконга — 24%), кол-во образовательных сессий (371), кол-во образовательных часов (634), кол-во участников образовательных сессий (13,751).

⁶⁵ Организационную структуру см. URL: http://www.avso.org.hk/en/agencys_structure.

⁶⁶ URL: http://www.avso.org.hk/en/annual_reports



РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСТВА В РОССИИ





РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСКИХ РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРОВ В РОССИИ

ВОЛОНТЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ (ВОЛОНТЕРСКИЕ АГЕНСТВА) начали формироваться в России с начала 2010-х гг. По оценкам Ассоциации волонтерских центров, на сегодняшний день в России создано около 116 волонтерских центров. Однако эти данные могут быть неточны в силу неоднозначности трактовки самого термина и в отсутствие согласованной позиции относительно функций, которые должен выполнять такой центр. Следует также отметить отличие в употреблении понятия «волонтерский центр» на Западе и в России. Если в западноевропейских странах волонтерскими центрами обозначаются посреднические организации, в задачу которых входит соединение волонтера и некоммерческих, благотворительных и иных (принимающих волонтеров) организаций («volunteer-involving organizations»); то в российской практике волонтерскими центрами называются «объединения волонтеров», «зарегистрированные либо в качестве НКО», либо «представляющие структурные подразделения учреждений высшего и среднего профессионального образования», или же «действующие в рамках государственных и муниципальных учреждений и их подразделений»⁶⁷. Краткий обзор организаций, имеющих в своем названии словосочетание «волонтерский центр», позволяет сказать, что большинство из них представляют структуры, сформированные внутри ВУЗов или организации, аффилированные с муниципальными, региональными органами власти (департаментами молодежи и пр.). Основной целевой аудиторией / ЦКС таких центров является молодежь (старшие школьники и студенты), основным фокусом деятельности — развитие и продвижение спортивного, досугового, культурно-просветительского событийного волонтерства.

К числу мероприятий, в рамках которых российские волонтерские центры проводят крупные информационные кампании по продвижению / чествованию волонтеров, являются Всероссийский форум добровольцев, Ежегодная Конференция волонтеров, Всероссийская добровольческая акция «Весенняя неделя добра»⁶⁸, Российский День Молодежного Служения (РДМС), Московский международный форум «Корпоративное Волонтерство: бизнес и общество», Международный День Добровольцев (МДД), Доброфорум (региональный форум).

Некоторые волонтерские центры, будучи встроенными в ВУЗы, принимают участие в исследовательской деятельности и выпускают специализированные журналы (к примеру, Волонтерский центр СПбГЭУ издает известный электронный журнал «Волонтер»).

Другой ключевой элемент инфраструктуры волонтерства — **РЕСУРСНЫЕ ВОЛОНТЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ**. Ресурсные волонтерские центры, как правило, представляют собой зонтичные членские организации, основной задачей которых является продвижение волонтерства посредством предоставления методической, ресурсной, образовательной, информационной и иной поддержки волонтерским центрам и иным волонтерским организациям (членам); лоббирование интересов последних на государственном и региональных уровнях; выработка стандартов и образцов деятельности и разработка методических инструментов и программных продуктов в области

⁶⁷ Регламент о порядке приема в члены Ассоциации волонтерских центров России. С. 3. URL <http://xn--80ae4d.xn--p1ai/documents/>. Волонтерское (добровольческое) движение в общеобразовательной организации. Методическое пособие. Москва, 2016. С. 7. URL: <http://xn--80ae4d.xn--p1ai/media-files/documents/%D0%B2%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5.pdf>

⁶⁸ <http://volunteerspb.ru/projects/index.php>

волонтерского менеджмента; исследовательская деятельность; и пр. **В таком понимании ресурсные центры в России пока не сложились, находясь на начальном этапе своего формирования.**

АССОЦИАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ. Одной из ключевых организаций, взявшей на себя задачу формирования сети ресурсных и волонтерских центров в России стала зарегистрированная в 2014 г. некоммерческая членская организация «Ассоциация волонтерских центров» (АВЦ)⁶⁹.

Организация так определяет свои ключевые задачи:

- формирование сообщества профильных волонтерских организаций,
- тиражирование лучших практик,
- проведение Всероссийских акций с целью привлечения внимания к теме волонтерства и укреплению горизонтальных связей,
- поддержка проектов волонтерских центров АВЦ,
- создание механизмов вовлечения граждан и организаций в волонтерство.

Организация является по сути правопреемником волонтерского проекта «Сочи-2014»⁷⁰. Накопленный опыт в рекрутинге, обучении, организации и координации волонтеров на международных массовых спортивных мероприятиях отчасти определил и состав членов Ассоциации: членам АВЦ являются преимущественно волонтерские центры ВУЗов; при этом в организацию практически не входят крупные социальные НКО и благотворительные организации. По данным самой АВЦ, на сегодняшний день ее членами являются более 100 организаций из 53 субъектов РФ восьми федеральных округов. Из них: 36% образовательные организации, 42% некоммерческие организации, 22% ресурсные центры.

Технология работы. АВЦ разработала типовую модель ресурсного волонтерского центра, которая на данный момент тиражируется в регионах. В функции и задачи российских ресурсных волонтерских центров будет входить обучение волонтеров, оказание образовательных услуг организациям, сопровождение волонтерских организаций, а также выстраивание эффективной работы по сопровождению взаимодействия волонтерских организаций с органами власти, бизнесом или СМИ⁷¹.

На федеральном уровне АВЦ поддерживается / взаимодействует с Общественной Палатой РФ, на региональном уровне работает в партнерстве с волонтерскими центрами, органами по делам молодежи и образования, а также с тремя национальными движениями: «Волонтеры победы», «Волонтеры-медики» и «Российское движение школьников».

Позиционируя себя в качестве ресурсного-методологического центра АВЦ разработала ряд методических пособий по развитию волонтерства в школах, в Вузах и Сузах, в бизнес-организациях, а также по развитию т.н. «серебряного волонтерства» (волонтерства для пожилых). Методические пособия, разработанные АВЦ включают: «Волонтерское (добровольческое) движение в общеобразовательной организации», «Корпоративное волонтерство», «Волонтерское движение в образовательной организации среднего профессионального и высшего профессионального образования», «Серебряные волонтеры», «Методическое пособие по вопросам развития волонтерского движения»).

Также АВЦ поддерживает волонтерские инициативы / проекты в рамках программы «Команда-12» (проекты будут отбираться ходе всероссийского конкурса «Доброволец России»). Для проектов-победителей разработано 12 форм поддержки, включая экспертную консультацию членов ФЭС, запуск проекта на краудфандинговой платформе Boomstarter, информационную поддержку фирменного презентационного видеоролика, продвижения в социальных сетях, масштабирование проекта, привлечение новых партнеров и прочее.

⁶⁹ Ассоциация Волонтерских Центров является крупнейшей некоммерческой организацией в России, созданной по инициативе Президента РФ с целью сохранения наследия волонтерской программы Олимпийских игр «Сочи-2014» и развития волонтерского движения, благотворительности и гражданской активности в стране.

⁷⁰ <https://www.asi.org.ru/article/2016/08/03/federalnyj-ekspertnyj-sovet-po-razvitiyu-dobrovolchestva-pristupil-k-rabote/>

⁷¹ URL: <http://tass.ru/obschestvo/4210390>.

Экспертиза, выработка стандартов. Экспертная поддержка АВЦ осуществляется Федеральным экспертным советом по развитию добровольчества (ФЭС) (последний был создан на базе АВЦ при поддержке Роспатриотцентра). Основной задачей работы ФЭС является создание научно-методической базы по развитию добровольчества, экспертная оценка проектов (в рамках грантовых конкурсов), участие в форумах, семинарах и других просветительских мероприятиях. На сегодняшний день в ФЭС входят представители 32 организаций. Некоторые эксперты высказывают обеспокоенность тем, что состав ФЭС «отражает близкий круг партнеров» АВС, «а также такую специфику этой ассоциации, как специализация на спортивном волонтерстве и маленький опыт в социальном и экологическом волонтерстве». Так в частности, директор Союза волонтерских организаций и движений В. Хромов отметил в качестве недостатков состава ФЭС, слабую представленность регионов и крупных НКО социальной направленности (таких как, «Подари жизнь», Фонд помощи хосписам «Вера», фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» и др.) что, по его мнению, ставит под вопрос компетентность АВС и ФЭС как методологического центра по социальному волонтерству. В то же время сама АВС говорит о многопрофильности своей деятельности, приводя в качестве подтверждения статистику по услугам / мероприятиям, предоставленным / проведенным ее членами с момента создания организации. Так в частности, по данным АВЦ за этот период волонтерскими центрами было проведено:

- 3444 мероприятия в области культурно-просветительского волонтерства, что составило 11% от всех других форм волонтерства,
- 9437 мероприятий (или 30%) — в области событийного волонтерства,
- 402 мероприятий (1%) — в области корпоративного волонтерства,
- 16381 мероприятий (53%) — в области социального волонтерства,
- 1250 мероприятий (4%) — в области медицинского волонтерства,
- 322 мероприятий (1%) — серебряного волонтерства.

Образовательно-методическая работа АВС проводится в рамках программы «Академия волонтерских центров». В задачи Академии входят:

- проведение вебинаров по направлениям волонтерство и компетенции (Социальное проектирование, эмоциональное выгорание, набор/отбор/работа с волонтерами, и др.),
- организация образовательных программ в рамках окружных этапов «Всероссийского форума Добровольцев»,
- курс повышения квалификации для руководителей волонтерских центров,
- обучение представителей государственных учреждений технологиям работы с волонтерами,
- образовательная программа для волонтеров молодой обучение руководителей «Тим-лидеров» навыкам работы с волонтерами на мероприятиях,
- проведение образовательных семинаров и конференций.

В стратегическом плане организации на 2016-2017 г. помимо вышеназванных направлений деятельности, выделена также исследовательская деятельность (к примеру, запланировано проведение исследования о влиянии волонтерства на социально-экономическое развитие территории) и деятельность по совершенствованию законодательства. В частности, АВС планируется проводить экспертизу законопроектов Министерства труда и социальной защиты по регулированию деятельности добровольцев в сфере социального обслуживания и Министерства здравоохранения по регулированию деятельности добровольцев в сфере здравоохранения.

Достижение основной цели — создание сети национальных волонтерских и ресурсных центров во всех регионах РФ запланировано на 2020 г.



ПРИЛОЖЕНИЯ





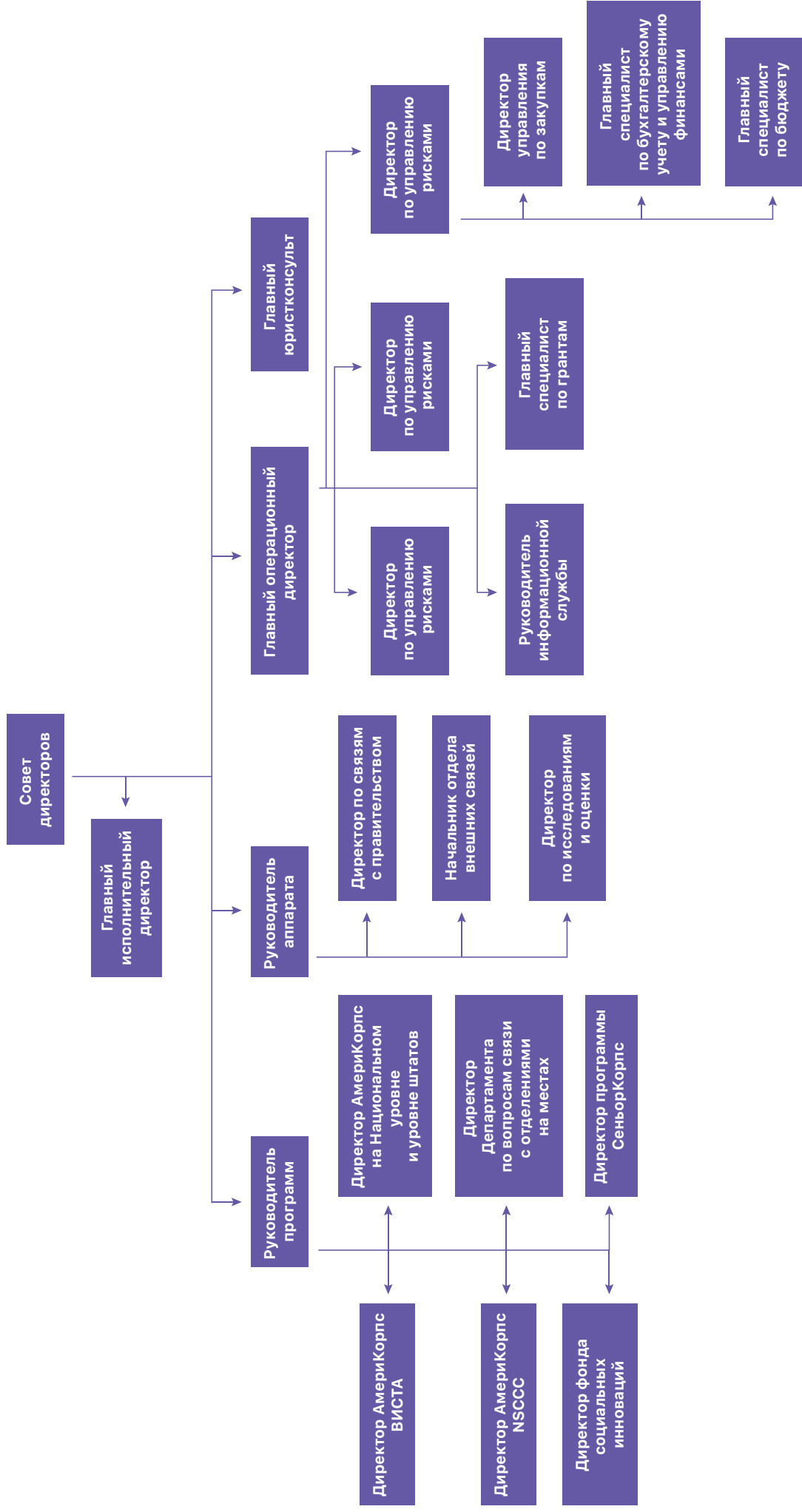
Региональный центр
НКО

Региональный центр
Музеонет

Общественная палата
города Москвы

Комитет
общественных связей
города Москвы

Приложение 1. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КНОС, США



Приложение 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПЛАН РЦ «ВОЛОНТЕРЫ АВСТРАЛИИ» НА 2017-2020 ГГ.

| Приоритетные сферы | Стратегическая цель | Цель 1a | Подцели | КРП |
|--|---|---------|--|---|
| Национальное лидерство, лоббирование и совершенствование законодательства | Сохранять и усиливать ведущую роль в секторе «Волонтеров Австралии» путем эффективной поддержки и продвижения волонтерства в Австралии | Цель 1a | Создавать и поддерживать прочные взаимовыгодные отношения со всеми федеральными политиками и соответствующими австралийскими правительственными учреждениями для обеспечения участия и инвестирования в волонтерский сектор. | КРП 1a Министры и правительственные органы Австралии обращаются за консультациями и консультируются с ВА по соответствующим вопросам. |
| | | Цель 1b | Оказывать позитивное влияние на политику и программы, стимулирующие развитие волонтерства. | КРП 1b ВА активно влияют на государственную политику посредством участия, консультаций и предложений. |
| | | Цель 1c | Отстаивать вопросы национального значения. | КРП 1c Развитие национальной стратегии волонтерства. |
| | | Цель 1d | Разрабатывать и стимулировать структуру и инструменты, которые улучшают волонтерский сектор и опыт волонтерства. | КРП 1d Члены и другие заинтересованные стороны удвоены на уровне национального представительства и консультаций, предоставляемых. |
| Информативное (informative) и практико-ориентированное (useful) исследование | Создавать и поддерживать надежную базу доказательств для волонтерской политики Австралии; продвигать и осуществлять количественную оценку преимуществ и воздействий волонтерства. | Цель 2a | Устанавливать и проводить ежегодную программу исследований. | КРП 1e Национальные стандарты широко признаются среди стейкхолдеров как лучшая практика привлечения и работы с волонтерами. |
| | | Цель 2b | Использовать результаты исследований для информирования и улучшения передовой практики волонтерства. | КРП 2a ВА достаточно информирована в области исследований международного и австралийского волонтерства. КРП 2b ВА ежегодно публикует доклад «Состояние волонтерства» для информирования о приоритетах исследований, политики и планирования. |
| | | Цель 2c | Строить и укреплять исследовательскую сеть прочных отношений с исследователями и учеными для внесения исследовательского вклада для развития сектора. | КРП 2c ВА пользуются высокой репутацией уважаемой и успешно развивающейся национальной сетью научно-исследовательских и академических контактов и партнеров. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| Эффективное общение и взаимодействие с заинтересованными сторонами | Эффективно вовлекать и взаимодействовать с заинтересованными сторонами для поддержания волонтерства; при этом сама «ВА» признается, уважается и ценится среди заинтересованных сторон | Цель 3a | Разработать и внедрить эффективные маркетинговую и коммуникационную стратегии для укрепления ВА в качестве ведущей национальной структуры по развитию волонтерства. | KPI 3a | Исчерпывающие стратегии по маркетингу и коммуникациям, разработанные совместно с заинтересованными сторонами. |
| | | Цель 3b | Разработать и запустить эффективную стратегию привлечения стейкхолдеров для налаживания сотрудничества с волонтерским сектором. | KPI 3b | ВА признаются заинтересованными сторонами в качестве ведущей организации, представляющей Волонтерский сектор и волонтерство. Развитие национальной стратегии волонтерства. |
| | Цель 3c | Общаться регулярно и напрямую со стейкхолдерами, вести четкую последовательную информационную работу, повышающую осведомленность и поддержку ВА и волонтерского сектора со стороны правительств. | KPI 3c | Серия хорошо организованных национальных мероприятий и форм деятельности, способствующих значительному повышению осведомленности о волонтерстве и увеличению выгод от волонтерской деятельности для сообщества. | |
| | Цель 3d | Разработка руководящих принципов и протоколов для поддержки эффективного сотрудничества и управления национальной и международной деятельностью ВА. | | | |
| Устойчивость и стабильность организации | Создавать и поддерживать потенциал организации ВА, используя коллективные возможности, потенциал и взносы ее членов, входящих в состав совета директоров | Цель 4a | Сотрудничать с членами ВА для обеспечения сети эффективных систем и инфраструктуры | KPI 4a | ВА имеет надежные и устойчивые человеческие и финансовые ресурсы, необходимые для выполнения своей работы. |
| | | Цель 4b | Сотрудничать, с тем чтобы обеспечить коллективную финансовую жизнеспособность Сети путем создания разнообразного портфеля устойчивых потоков поступлений | KPI 4b | ВА эффективно работает с членами по построению коллективной бизнесспособной Сети. |
| | Цель 4c | Поддерживать Сеть в целях инновационных, ресурсных и работающих эффективных систем, и инфраструктуры сектора | KPI 4c | ВА и ее члены рассматриваются как авторитетная и надежная организация в некоммерческом секторе; ВА является привлекательным рабочим местом для высококвалифицированных кандидатов. | |
| | | | KPI 4d | Больше людей хотят стать волонтером, больше организаций ищут волонтеров, и каждый из них быстро и легко находит возможности и кандидатов через созданные Сети и инфраструктуру. | |

Приложение 3.

ШТАТ СОТРУДНИКОВ РЦ «ВОЛОНТЕРЫ ИРЛАНДИИ»

| Специалисты | Функции: |
|--|---|
| Национальное лидерство, лоббирование и совершенствование законодательства | <ul style="list-style-type: none">• руководство программой корпоративного волонтерства ВИ, разработка пакета консультационных услуг для корпораций, реализующих волонтерские программы для сотрудников;• мониторинг за применением «Стандартов качества управления волонтерами» в аффилированных Волонтерских центрах и информационных волонтерских службах;• поддержка и управление различных мероприятий. |
| Менеджер по обучению и программам | <ul style="list-style-type: none">• руководство Национальной программой обучения волонтерскому менеджменту;• управление крупномасштабными волонтерскими ивент-программами (фестивалями и др.). |
| Менеджер по развитию | <ul style="list-style-type: none">• работа с генеральным директором по вопросам обеспечения стратегического направления ВИ;• работа в области финансов, кадров и IT. |
| Менеджер по результативности и эффективности | <ul style="list-style-type: none">• работа с волонтерскими центрами по вопросам улучшения качества, систем связи; измерению социального воздействия волонтерства на отдельных лиц и организаций. |
| Директор по развитию и программам | <ul style="list-style-type: none">• Разработка услуг ВИ в соответствии с принципами волонтерского менеджмента;• Разработка программ волонтерского менеджмента и Программы размещения волонтеров. |
| Сотрудник / директор по программам и событиям | <ul style="list-style-type: none">• Работа на ежегодной Национальной премии по волонтерству;• Поддержка корпоративных волонтерских программ и организация мероприятий ВИ. |
| Сотрудник по корпоративным счетам | <ul style="list-style-type: none">• Поддержка и привлечение корпоративных работников путем организации «Дней командной работы» (Team Impact Days), когда корпоративные сотрудники привлекаются к работе каком-то проекте определенной НКО на один день. |
| Сотрудник по административным вопросам | <ul style="list-style-type: none">• Делопроизводство;• Управление национальной базой данных волонтерских вакансий в Ирландии I-VOL. |

Источник: URL: <http://www.volunteer.ie/about/who-we-are/our-team/> (дата обращения 01.07.2017).

«МОСВОЛОНТЁР»:

Поддерживает партнеров через комплекс услуг и ресурсов

- Создает и распространяет библиотеку уникальных технологий и практик по вовлечению в волонтерскую деятельность и профессиональному развитию действующих волонтеров и сообществ.
- Изучает специфику каждой целевой аудитории и создает инновационные форматы обучения, программы для развития кадрового резерва волонтерского сообщества.
- Оказывает консультационную, информационную, методическую и организационную поддержку партнеров по организации волонтерской деятельности

Реализует спецпроект



ВОЛОНТЕРЫ

Программа Городские волонтеры Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™ в Москве



О НАС

«МОСВОЛОНТЕР» – это уникальный проект Правительства Москвы, объединяющий активных горожан, некоммерческие организации, власть и бизнес для решения социальных задач города Москвы.

«Мосволонтер»:

Развивает культуру волонтерства в городе

- Активная информационная кампания по популяризации волонтерства.
- Ежегодный форум волонтеров.
- Ежегодные конкурсы, премии и награды городского уровня для волонтерского сообщества.
- Главная площадка всех волонтеров Москвы.

Объединяет участников волонтерского движения города

- Соединяет желающих помочь с тем, кто нуждается, а так же поддерживает инициативы горожан и организаций.
- Сотрудничает с 400 организациями-партнерами.
- **36 000 волонтеров** – актив Мосволонтера.
- Накопленный опыт волонтера фиксируется в его Личной Книжке Волонтера*



*ЛКВ —инструмент учета, мотивации и квалификации волонтеров

Среди нас:



школьники



студенты



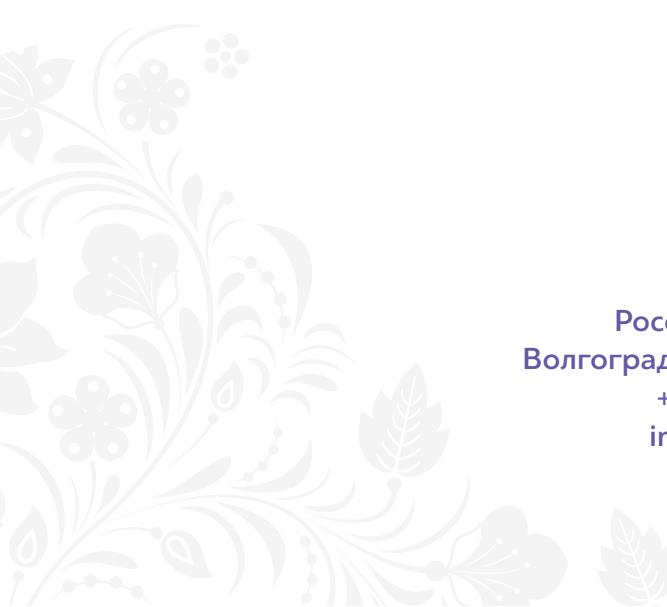
взрослые



пенсионеры



**ДЕЛАЙ МИР
ДОБРЕЕ
ВМЕСТЕ С НАМИ!**
mosvolonter.ru



Россия, Москва, 109443,
Волгоградский просп., д. 145, корп. 2
+7 (499) 722-69-90
info@mosvolonter.ru
mosvolonter.ru