



Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга
Центр поддержки добровольческих инициатив СПб ГКУ «ЦМГС»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

*по вопросам организации
добровольческой деятельности
и оценке социально-экономической
эффективности привлечения
СО НКО добровольного труда
для работы в государственных учреждениях
социальной сферы Санкт-Петербурга*

Часть 2

Санкт-Петербург
2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

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

5. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцем

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

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

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

6. Механизмы регулирования взаимоотношений между учреждением и СО НКО

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

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

6.2.1. Формальные критерии:

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

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

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

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

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

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

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

Иные критерии, значимые для Учреждения.

6.2.2. Содержательные критерии:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Иные критерии, значимые для Учреждения.

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

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

Варианты:

— единоличное решение руководителя;

— решение руководителя на основе рекомендаций Попечительского совета Учреждения;

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

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

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

7. Оценка и определение эффективности добровольческой деятельности

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.1. Количественная оценка.

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

- количество часов, отработанных добровольцами;
- количество социальных услуг, оказанных добровольцами;

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

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

- количество добровольцев, привлеченных для работы в Учреждение;
- количество нормативных услуг, в предоставлении которых участвовали добровольцы;

- количество дополнительных социальных услуг, предоставляемых Учреждением через добровольцев;

- количество клиентов Учреждения, которым добровольцы предоставили социальные услуги;

- условная стоимость социальных услуг или работ, осуществленных добровольцами;

- количество соглашений, оформленных с добровольцами;

- количество свободных мест для работы добровольцев (выявленных, описанных и утвержденных добровольческих вакансий);

- количество добровольцев, которые прекратили отношения с Учреждением;

- количество добровольцев, прошедших по инициативе Учреждения специальную подготовку и обучение;

- количество добровольцев, действующих в качестве координаторов, тренеров, наставников, проч. организаторов;

- количество добровольцев, работающих на постоянной основе;

- количество добровольцев, работающих на временной и разовой основе (по принципу вызова/приглашения);

- количество добровольческих акций и программ, организованных Учреждением;

- количество добровольцев, получивших поощрения и награждения за добровольный труд;

- количество публикаций в СМИ о работе добровольцев, размещенных Учреждением;

- количество предложений и инициатив добровольцев, реализованных Учреждением;

- количество специальных мероприятий, проведенных в Учреждении для добровольцев.

7.2.2. Экономическая/финансовая оценка.

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

А. Деятельность Учреждения в части ресурсного обеспечения работы добровольцев:

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

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

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

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

- структура административных расходов учреждения по организации добровольного труда граждан.

Б. Добровольческая деятельность и добровольный труд граждан в Учреждении:

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

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

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

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

7.2.3. Оценка обществом.

При оценке используются следующие показатели:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Литературу и методические материалы по вопросам организации и оценки социально — экономической эффективности привлечения СО НКО добровольного труда для работы в государственных учреждениях социальной защиты населения: — см. эл. ресурсы в библиотеке информационно-методического портала www.kdobru.ru в разделе «Взаимодействие ГУ и СО НКО в области добровольчества».

Оригинал-макет подготовлен О. М. Кукушкиной
Формат 60x84 1/16. Тираж 500 экз. Заказ № 29
Отпечатано в ООО «Реконструкция»
191028, Санкт-Петербург, ул. Пестеля, д. 23