



**ПАМЯТКА**  
**по работе региональных**  
**фронт-офисов волонтерства**  
**2021**





Для формирования единых подходов в развитии волонтерства в стране, широкого привлечения к волонтерской деятельности граждан из различных целевых категорий и возрастных групп во всех областях, городах Нур-Султан, Алматы и Шымкент созданы региональные фронт-офисы волонтеров.

Региональные фронт-офисы (РФО) играют ключевую роль в диалоге между волонтерским движением и государством. Миссия региональных фронт-офисов – поддерживать волонтерские инициативы и содействовать развитию волонтерства в регионах.

Данное пособие подготовлено как вспомогательный материал по деятельности РФО.

# 1

## О ВОЛОНТЕРСТВЕ

**ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** – добровольная социально направленная, выполняемая по свободному волеизъявлению общественно полезная деятельность, осуществляемая на безвозмездной основе в интересах физических и (или) юридических лиц.

### ПРИНЦИПЫ ВОЛОНТЕРСТВА:

- **ДОБРОВОЛЬНО.** Этот принцип говорит о свободной воле волонтера. Это значит, что волонтер не является наемным сотрудником и волонтера нельзя принудить выполнять волонтерскую деятельность. Это его свободный выбор! Он не сотрудник – он помощник!
- **БЕЗВОЗМЕЗДНО.** Этот принцип говорит о том, что волонтер, выполняя свою деятельность, не ждет и не требует за нее оплаты. Волонтеры и волонтерские организации нуждаются в средствах и ресурсах для реализации своей деятельности, но это не оплата их труда – это средства для осуществления деятельности. Волонтеры помогают обществу безвозмездно!
- **НА БЛАГО ОБЩЕСТВА.** Этот принцип говорит о том, что только социально значимая деятельность, т.е. деятельность на благо общества или его отдельных групп может называться волонтерской. Волонтеры действуют не в своих интересах или интересах конкретных персон – они действуют на благо общества!



### ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВОЛОНТЁРСТВА:

- **ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.** Только конкретные дела, поступки являются волонтерством. Если человек или группа людей добровольно и безвозмездно рассуждают о пользе для общества – это НЕ волонтерство. Значение имеют конкретные дела!
- **ОСОЗНАННОСТЬ.** Этот принцип говорит о том, что каждый человек, который хочет добровольно, безвозмездно помочь, другому человеку, группе людей, улучшить ситуацию в обществе, должен понимать, за какую работу берется, что хочет сделать, и какова цель его усилий. Осознавать все возможности, риски и принимать на себя ответственность за свои действия!
- **ПРИНЦИП «НЕ НАВРЕДИТЬ!».** Каждый волонтер должен просчитывать близкие и долгосрочные последствия своих действий. Важно учитывать интересы не только той категории, которой хочешь помочь, но и других. Важно, чтобы от твоих действий НИКТО не пострадал, не ухудшилась ситуация!

**Волонтерская деятельность может осуществляться как индивидуально – любой человек может быть независимым волонтером, так и в составе группы.**

## **ТИПЫ ВОЛОНТЕРСКИХ КОМАНД:**

### **1. ВОЛОНТЁРСКАЯ НПО (НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ) ИЛИ НКО (НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ).**

Это зарегистрированная волонтерская организация, не имеющая целью извлечение дохода в результате своей деятельности и не распределяющая полученный чистый доход между участниками. Такие организации имеют официальную оргструктуру, устав, положение и другую документацию в специфике своей деятельности.

Форма для НПО в Казахстане может различаться (в соответствии с Законом РК), например: Объединение юридических лиц, Общественные фонды, а также Общественные объединения.

### **2. ВОЛОНТЁРСКАЯ ИНИЦИАТИВНАЯ ГРУППА.**

Добровольные неофициальные объединения людей, подчиняющиеся единой цели, системе ценностей и мотивации. Не имеют юридической регистрации и четкой организационной структуры, однако, как правило, имеют лидера – идейного вдохновителя.

## **НАПРАВЛЕНИЯ ВОЛОНТЕРСТВА:**



**1. BIRGEMIZ: AYALA**, деятельность по формированию ответственного отношения к животным (волонтерство с животными – добровольная деятельность, направленная на защиту и помощь животным).



**2. BIRGEMIZ: ASYL MURA**, деятельность по сохранению объектов историко-культурного наследия, участие волонтеров в укреплении мира, дружбы и согласия между народами, предотвращении социальных, межэтнических, межконфессиональных, межэтнических, религиозных конфликтов, этно-туризм, участие волонтеров в археологических экспедициях, участие волонтеров в работе с историческими архивами.



**3. BIRGEMIZ: BILIM**, деятельность по оказанию волонтерской помощи в обучении различных групп населения цифровой, финансовой, языковой, компьютерной грамотности.



**4. BIRGEMIZ: QAMQOR**, деятельность по привлечению волонтеров в дома престарелых, центры социального обслуживания системы социальной защиты населения.



**5. BIRGEMIZ: SAÝLYQ**, деятельность по привлечению волонтеров в сферу охраны здоровья, для оказания помощи в уходе за больными, в том числе в хосписах, онкологических диспансерах и др., призванные повысить качество медицинской помощи на всех её этапах: профилактическом, лечебном, реабилитационном, донорство.



**6. BIRGEMIZ: SABAQTASTYQ**, деятельность по внедрению практики наставничества волонтерами в отношении детей, находящихся в детских домах, и молодежи, детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации в центрах социального обслуживания системы социальной защиты населения.



**7. BIRGEMIZ: TAZA ÁLEM**, деятельность по защите окружающей среды, очистке рек и лесов, посадке деревьев, обучению сортировке мусора (эко-волонтерство – добровольная деятельность, направленная на сохранение окружающей среды, решение экологических проблем).



**8. BIRGEMIZ: ÚMIT (ЧС-ВОЛОНТЁРСТВО)**, деятельность по привлечению волонтеров к проектам по поиску пропавших людей, снижению рисков бедствий и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, популяризация культуры безопасности среди населения, а так же проекты по поиску документов, повествующих о подвигах наших соотечественников в Великой Отечественной войне.



**9. МЕДИА-ВОЛОНТЕРСТВО**, проект Жақсылық жаршысы и другая добровольная деятельность по информационному освещению социальных проектов, популяризации волонтерского движения.



**10. ВОЛОНТЁРСТВО В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА**, деятельность, направленная на сохранение и продвижение культурного достояния, создание атмосферы открытости и доступности культурных пространств, формирование культурной идентичности, популяризация культурной сферы среди молодежи и сохранение исторической памяти



**11. СПОРТИВНОЕ И ЗОЖ ВОЛОНТЕРСТВО**, деятельность по обеспечению доступности и популяризации различных видов спорта, активного образа жизни, здорового питания, ментального здоровья и т.д.



**12. ДРУГОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ВОЛОНТЁРСТВО**, добровольная деятельность, направленная на помощь определённым категориям граждан: детям, нуждающимся в особом внимании государства, пожилым людям, ветеранам, людям с ограниченными возможностями и т. д.

## СОСТАВ ВОЛОНТЁРОВ:

### 1. ПРОВОНО ВОЛОНТЁРСТВО (ПРОФЕССИОНАЛЫ)

Добровольное оказание профессиональной помощи благотворительным, общественным и иным некоммерческим организациям на безвозмездной основе.

### 2. ДЕТСКОЕ ВОЛОНТЁРСТВО (несовершеннолетние волонтеры)

Добровольное участие детей в возрасте до 18 лет в волонтерской деятельности.

### 3. ИНКЛЮЗИВНОЕ ВОЛОНТЁРСТВО (волонтеры с особыми потребностями)

Вид волонтерства, в котором люди с ограниченными возможностями здоровья являются источником помощи и поддержки для окружающих и местного сообщества.

### 4. КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО (организованное волонтерство сотрудников компании)

Добровольное участие сотрудников организаций в различных социальных программах при поддержке своей компании.

### 5. МЕЖДУНАРОДНОЕ ВОЛОНТЁРСТВО (граждане других стран)

Участие нерезидентов в волонтерском движении страны

### 6. СЕРЕБРЯНОЕ ВОЛОНТЁРСТВО (волонтеры пенсионного возраста)

Волонтер «серебряного» возраста — от 55 лет и старше.

### 7. ОБЩЕЕ ВОЛОНТЁРСТВО

Все остальные волонтеры, не входящие ни в одну из ранее перечисленных категорий.

## ПУТИ РЕАЛИЗАЦИИ ВОЛОНТЁРСТВА:

### 1. АВТОВОЛОНТЁРСТВО

Волонтерская деятельность, связанная с оказанием безвозмездных услуг автотранспорта.

### 2. ОНЛАЙН ВОЛОНТЁРСТВО

Волонтерская деятельность, реализуемая онлайн, без прямого контакта с населением, с использованием Интернета, ТВ, телефона и других средств коммуникации.

### 3. ОФЛАЙН ВОЛОНТЁРСТВО

Классическая волонтерская деятельность, реализуемая в живом контакте между людьми.



## 2

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ В РАБОТЕ ФРОНТ-ОФИСОВ

У РЕГИОНАЛЬНЫХ ФРОНТ-ОФИСОВ ДВЕ ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ:

*1. Оказывать волонтерским организациям содействие, помощь и поддержку в их деятельности.*

*2. Помогать государству в понимании специфики, проблем и нужд волонтерского движения своего региона.*

### ЧТО ЗНАЧИТ «ОКАЗЫВАТЬ ВОЛОНТЕРСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ СОДЕЙСТВИЕ, ПОМОЩЬ И ПОДДЕРЖКУ В ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»?

Для реализации этой цели в первую очередь необходимо наладить и поддерживать контакт с представителями волонтерского движения своего региона. РФО должен быть напрямую знаком с региональными волонтерскими организациями и инициативными группами и сообщить им о своей деятельности, возможностях и готовности оказать поддержку.

Основываясь на собранных запросах и обращениях региональных волонтерских организаций, РФО при возможности оказывает необходимое содействие.



**Если вам необходимо проверить, действительно ли организация является волонтерской, вы можете:**

- Проверить регистрацию организации на Платформе Qazvolunteer.kz по ID коду.
- Запросить отчеты о прошлом волонтерском опыте и проверить эти данные, связавшись с бенефициарами по данному проекту.
- Запросить рекомендательное письмо от организаций-партнеров, бенефициаров.
- Запросить рекомендательное письмо от организаций-партнеров НВС (Национальная Волонтерская Сеть).
- Посетить мероприятие, акцию или место постоянного осуществления волонтерской деятельности.

## КАКИЕ ВИДЫ ПОМОЩИ МОЖЕТ РФО ОКАЗАТЬ ВОЛОНТЁРСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?

### 1. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ПОМОЩЬ

- Налаживание необходимого взаимодействия волонтерских организаций и инициативных групп с соответствующими государственными органами (например, если волонтерская организация нуждается в разрешении от соответствующих органов на проведение акции или в другом разрешительном документе).
- При возможности и необходимости – временное обеспечение помещением и оборудованием.
- Проведение обучающих тренингов, семинаров и курсов повышения потенциала для участников волонтерского движения: сотрудников волонтерских НПО и инициативных групп, лидеров волонтеров.

### 2. КОНСУЛЬТАТИВНАЯ ПОМОЩЬ

- Консультации и поддержка в регистрации волонтерских организаций.
- Консультация и помощь в разработке и подготовке грантовых заявок и отчетных документов.

### 3. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ

- Информирование представителей волонтерского движения о грантах и программах поддержки волонтерства.
- Информирование представителей волонтерского движения о деятельности других волонтерских организаций в регионе и возможностях их сотрудничества друг с другом.
- Освещение волонтерской деятельности своего региона в СМИ и соцсетях.
- Привлечение интереса СМИ к освещению волонтерской деятельности региона.

## ЧТО ЗНАЧИТ «ПОМОГАТЬ ГОСУДАРСТВУ В ПОНИМАНИИ СПЕЦИФИКИ, ПРОБЛЕМ И НУЖД ВОЛОНТЁРСКОГО ДВИЖЕНИЯ СВОЕГО РЕГИОНА»?

Задача регионального фронт-офиса – собрать реальную картину волонтерства в своём регионе, с её уникальными особенностями и характеристиками, помочь государству в понимании специфики, проблем и нужд волонтерского движения своего региона, а не увеличить число волонтеров или волонтерских направлений. **Направляемые сведения не оцениваются по количеству и не требуют повышения количественных показателей!**

У РФО существует обязательная регулярная отчетность согласно установленным формам и графикам, однако, для наиболее эффективной работы предпочтительно не ограничиваться отчётной формой. Важно всегда быть на связи и оповещать республиканский фронт-офис о проблемах и нуждах волонтерского движения региона, о проблемах и нуждах регионального фронт-офиса, а также о прочих деталях и нюансах развития волонтерства в регионе.



## КАЧЕСТВЕННЫЕ ИНДИКАТОРЫ РАБОТЫ РЕГИОНАЛЬНОГО ФРОНТ-ОФИСА:

1. Налаженные контакты с волонтерскими организациями и инициативными группами в регионе (подразумевается и областной центр и все районы). Фронт-офис должен быть осведомлён о деятельности этих организаций, а так же развернуто донести до них информацию о своих задачах и полномочиях.
2. Чёткое понимание фронт-офисом потребностей волонтерского движения своего региона. Например, где-то развитию волонтерского движения препятствуют нарушенные коммуникации с местными исполнительными органами, у волонтерских НПО недостаточно знаний в ведении социальных проектов, инициативным группам не хватает помещения для проведения собраний или население региона настроено негативно по отношению к волонтерскому движению и так далее.
3. Работа фронт-офиса в качестве площадки для взаимодействия волонтерских организаций и инициативных групп. Оказание всесторонней помощи в развитии волонтерского компонента. Поддержка волонтерского движения в выстраивании диалога с государством, спонсорами и площадками для волонтерства.
4. Поддержание постоянной обратной связи с республиканским фронт-офисом по вопросам специфики развития волонтерства в своём регионе.



