«СОГЛАСОВАНО»
Директор государственного автономного учреждения Ростовской области «Донской волонтерский центр»

_____ К.Д. Канская
«21» сентября 2021 год

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель председателя комитета по молодежной политике Ростовской области

_____ А.С. Никиточкин
«21» сентября 2021 год

«СОГЛАСОВАНО»
Заведующий сектором развития человеческого капитала комитета по молодежной политике Ростовской области

_____ И.В. Селютин
«21» сентября 2021 год

Методические рекомендации

по работе в единой информационной системе
в сфере развития добровольчества (волонтерства)

«DOBRO.RU»

для организаторов волонтерской деятельности

г. Ростов-на-Дону
2021 год

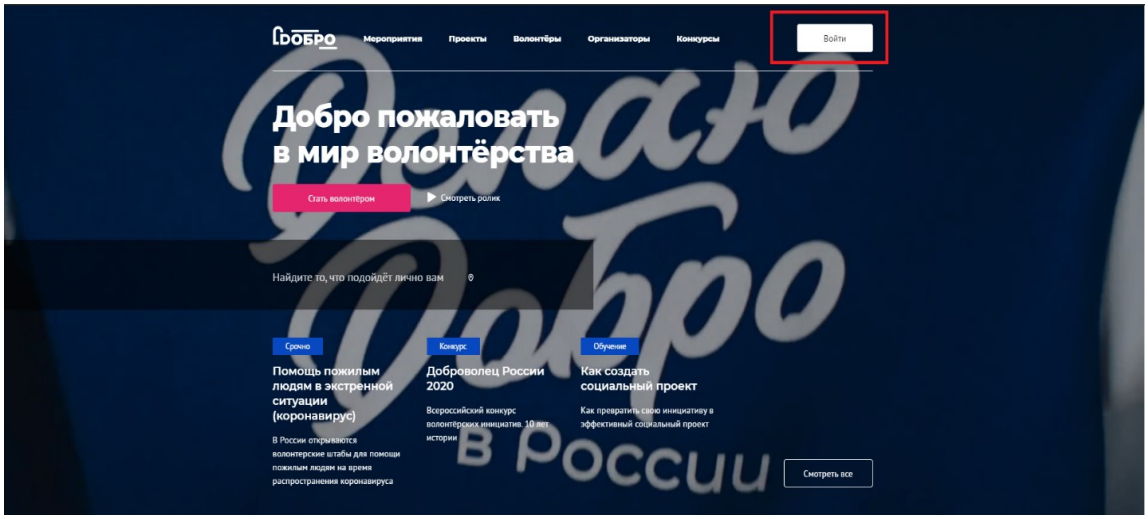
СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЭТАПНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 3
2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ РАБОЧЕГО СТОЛА ОРГАНИЗАЦИИ 6
3. РЕДАКТИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ..... 23
4. ВАРИАНТЫ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ 24
5. CRM – СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ ВОЛОНТЕРОВ 25
6. ЧАСЫ, ОЦЕНКИ И ОТЗЫВЫ..... 26
7. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 29
8. ВЕРИФИКАЦИЯ..... 29
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ 30

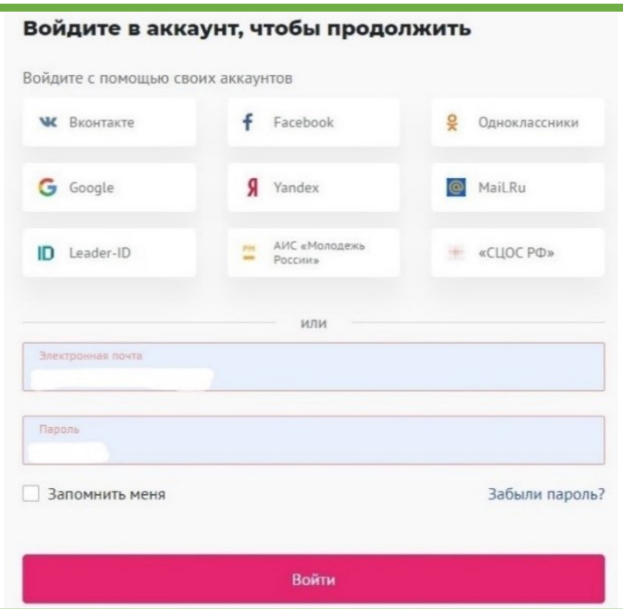
Единая информационная система в сфере развития добровольчества (волонтерства) «DOBRO.RU» (https://dobro.ru) помогает организациям привлечь волонтеров в социальные проекты по всей стране, а также найти волонтеров, подходящих для мероприятия. Портал дает возможность поддержания контакта с волонтерами и позволяет обучать их. Кроме того, на портале можно найти партнеров для организации. Для того, чтобы воспользоваться вышеуказанными функциями необходимо зарегистрироваться на портале «DOBRO.RU».

1. ПОЭТАПНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

1) Для начала необходимо зарегистрироваться на портале как физическое лицо* (волонтер), указав все необходимые данные (есть возможность пройти ускоренную регистрацию через социальную сеть).

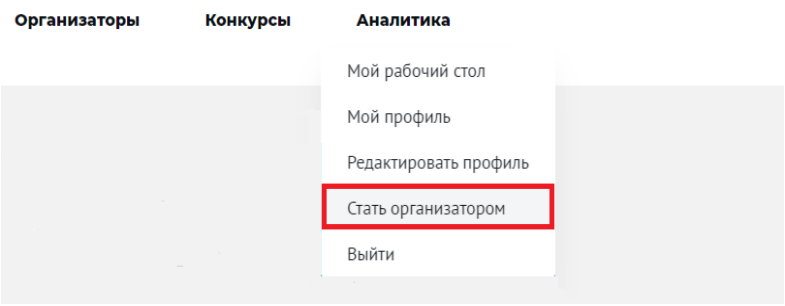


! ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРОЙТИ УСКОРЕННУЮ РЕГИСТРАЦИЮ ЧЕРЕЗ СОЦИАЛЬНУЮ СЕТЬ

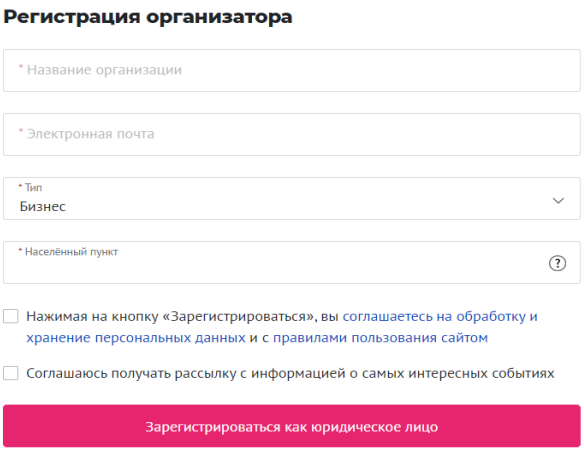


! ПРИВЕТСТВУЕТСЯ И РЕКОМЕНДУЕТСЯ АВТОРИЗАЦИЯ ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ «ГОСУСЛУГИ» (в целях верификации гражданина и подтверждения достоверности указанных

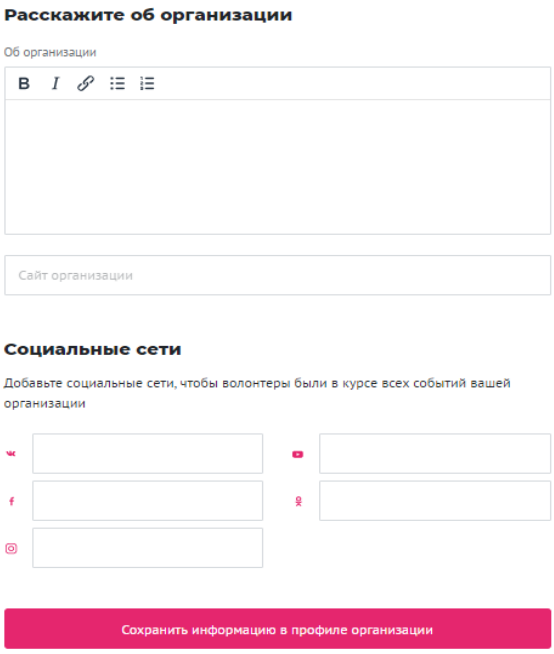
2) После регистрации в качестве волонтера (физического лица) в профиле необходимо нажать кнопку «стать организатором», откроется страница с началом для регистрации волонтерской организации.



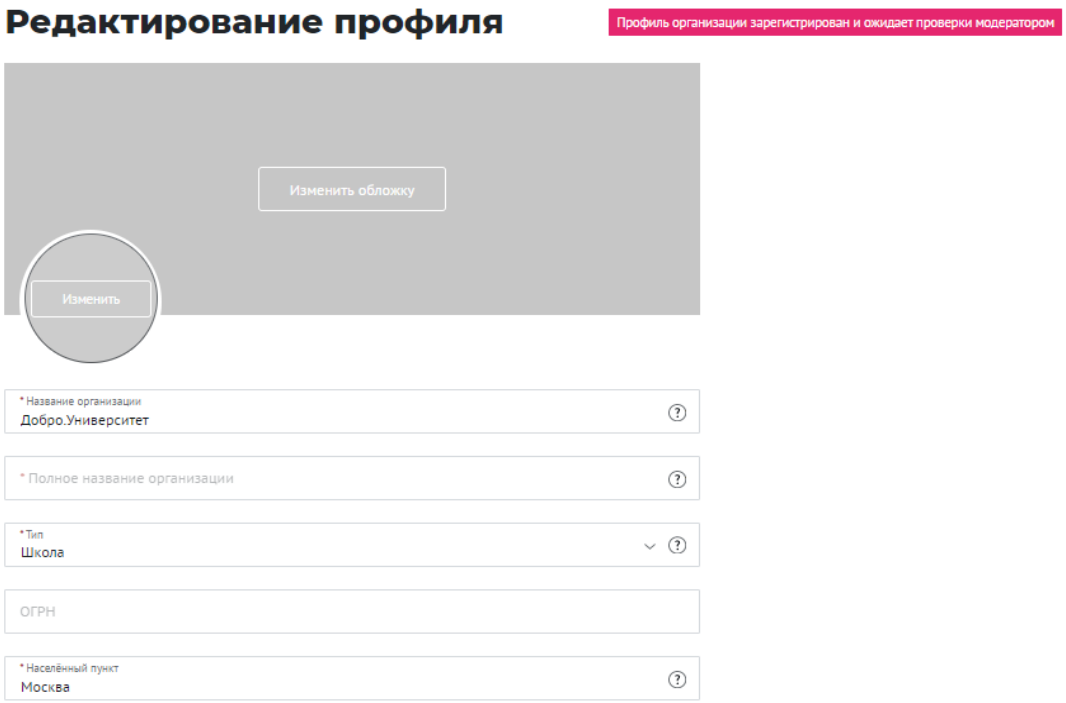
3) Затем необходимо заполнить все поля (наименование организации, контактный e-mail, тип организации и населенный пункт).



4) Далее открывается страница, где необходимо заполнить общую информацию об организации (род деятельности, социальные сети), после профиль организации отправляется на модерацию, которая, как правило, занимает не более одного дня.



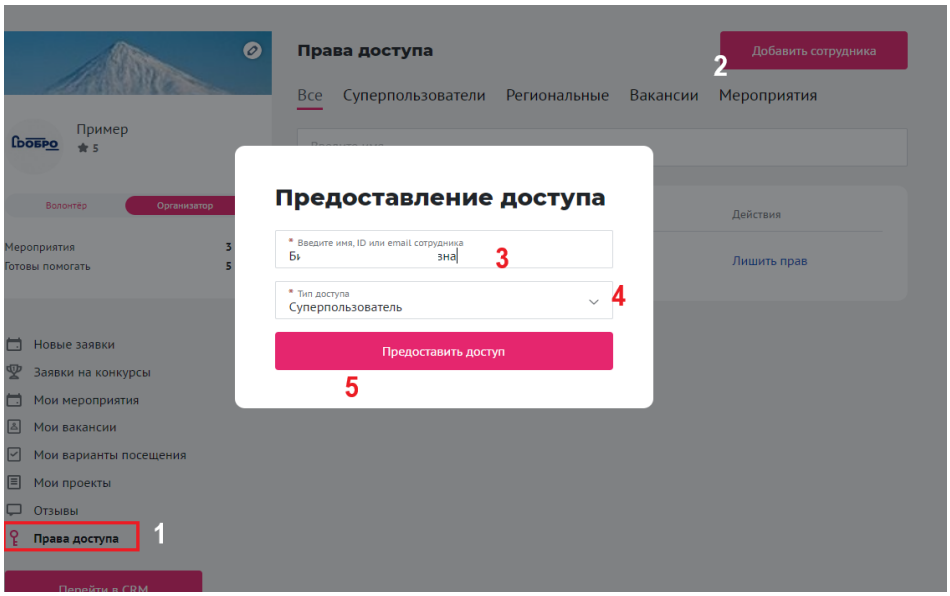
5) В это же время можно начать заполнять поля дополнительной информации (в своем профиле необходимо нажать кнопку «редактировать профиль организации»).



6) Дополнительная информация включает в себя: аватар профиля организации, обложку профиля, направления деятельности, описание, теги, контакты, вложения (фотографии, видео, презентации и документы). После заполнения информации необходимо нажать кнопку «сохранить».

! ЧЕМ ПОДРОБНЕЕ УКАЗАНА ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ТЕМ БОЛЬШЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ ОТКЛИКНУТЬСЯ НА ВАШИ ВАКАНСИИ.

7) Так же, можно открыть доступ сотрудникам к профилю организации. Для этого нужно зайдите на рабочий стол организатора в разделе «Права доступа» выбрать уровень доступа, который будет присвоен Вам и сотрудникам:



7.1) Нажмите на кнопку «Добавить сотрудника».

7.2) Найдите профиль сотрудника на портале по Фамилии Имени, ID или email.

7.3) Выберите «Тип доступа»:

а) Суперпользователи. Сотрудники будут иметь полный доступ к профилю организации, смогут публиковать мероприятия, работать с заявками и проставлять часы и оценки.

б) Вакансии. Сотрудники смогут работать на рабочем столе организации в рамках только одной или нескольких вакансий: работать с заявками и проставлять часы.

в) Мероприятия. Сотрудники смогут работать на рабочем столе организации в рамках только одного или нескольких мероприятий: редактировать мероприятие с вакансиями, работать с заявками и проставлять часы.

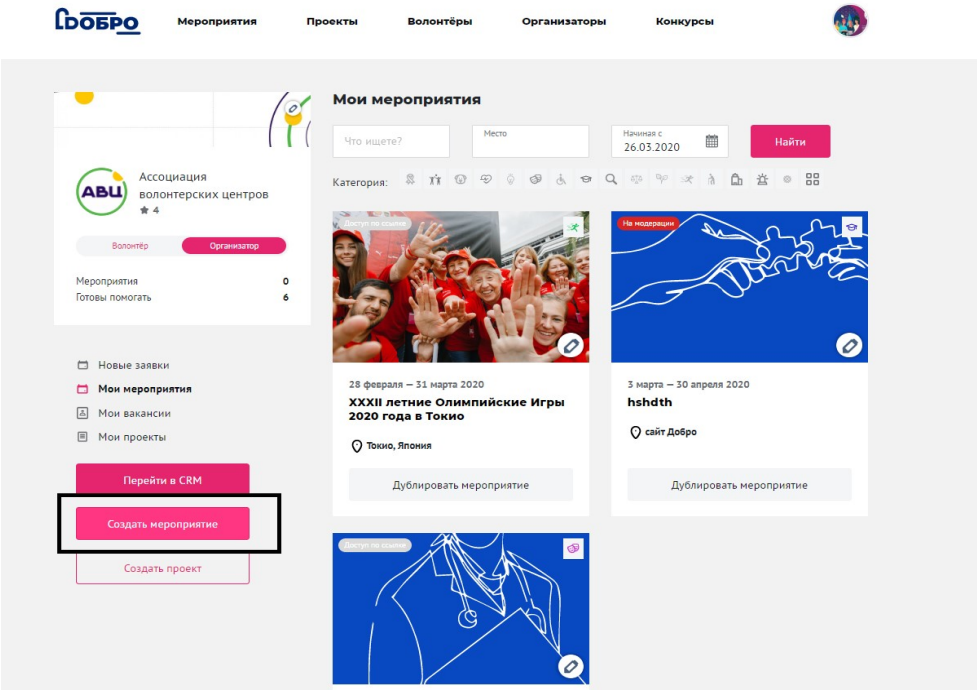
7.4) Нажмите на кнопку «Предоставить доступ». После предоставления доступа, вашим сотрудникам будет доступен ваш рабочий стол организатора и функционал, в зависимости от уровня прав доступа.

2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ РАБОЧЕГО СТОЛА ОРГАНИЗАЦИИ.

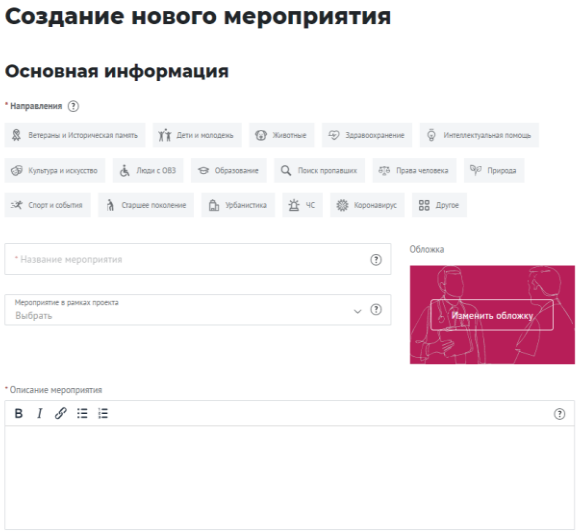
Рабочий стол – это раздел, в котором вы можете создавать / редактировать мероприятия и проекты, обрабатывать заявки волонтеров, которые хотят принять участие в ваших мероприятиях, проставлять часы, отзывы и оценки после мероприятия.

1) Создание мероприятий:

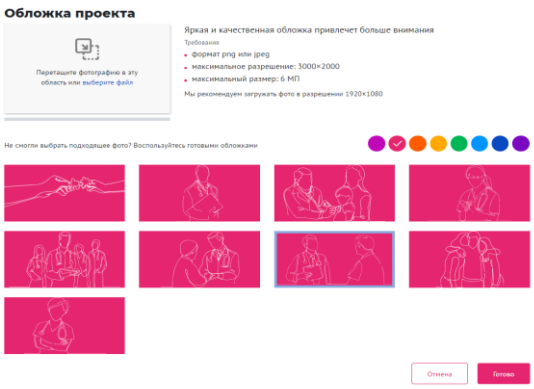
1.1) На рабочем столе организации нажмите кнопку «Создать мероприятие».



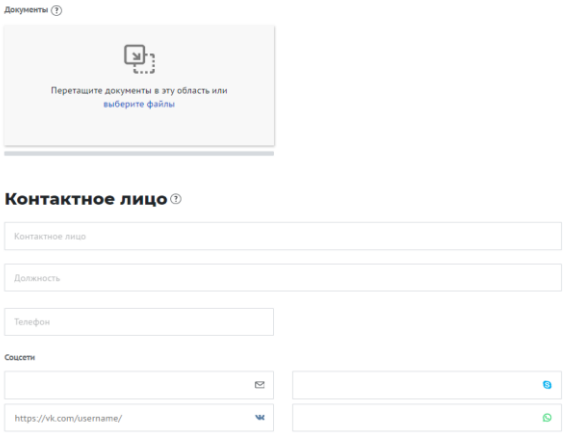
1.2) Заполните информацию о вашем мероприятии (направление, название мероприятия, описание, фотография мероприятия (желательно собственная), условия, требования к заявке, теги, социальные сети, документы, контактное лицо, место и время проведения).



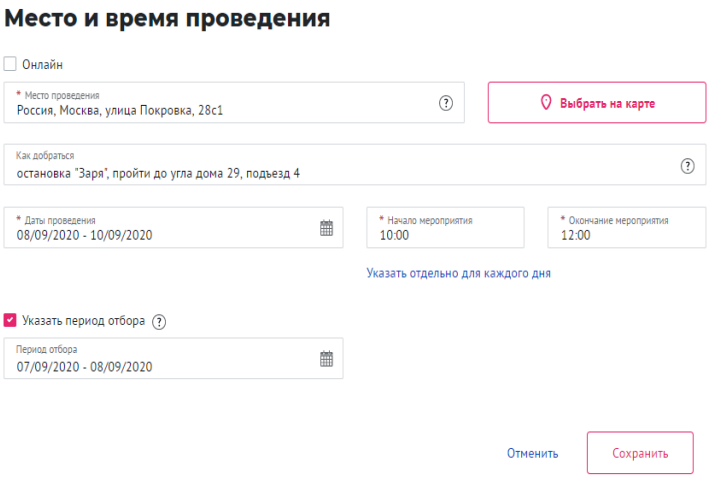
1.3) Установите обложку мероприятия. Можно выбрать из стандартных обложек либо загрузить индивидуальную обложку.



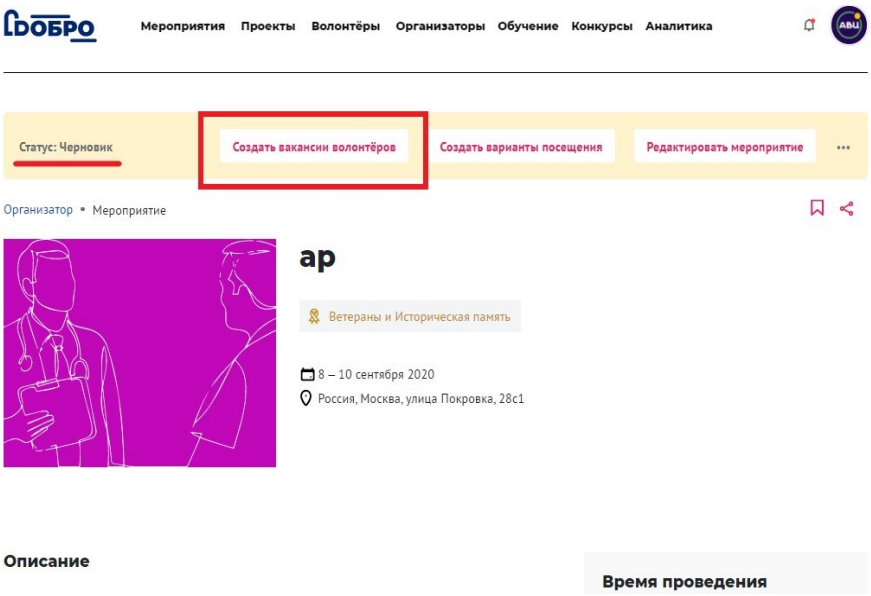
1.4) Добавьте необходимые документы и укажите контактное лицо.



! УКАЗЫВАЙТЕ ТЕ КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ, КОТОРЫЕ БУДУТ ДОСТУПНЫ ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ



2) Затем переходите к созданию вакансий. Нажмите кнопку «Создать вакансии волонтеров».



2.1) укажите название вакансии, необходимое количество волонтеров и описание вакансии; выберите вакансии согласно стандарту событийного волонтерства:

Функциональные обязанности и полномочия волонтеров	Основные требования и характеристики
Функция «Аккредитация»	
- регистрация участников и персонала мероприятия, нуждающихся в доступе на объект и/или в зоны ограниченного посещения; - выпуск персонифицированных или неперсонифицированных аккредитационных карт с соответствующими зонами доступа, включая идентификацию человека	-аккуратность; -усидчивость; -внимательность; -высокие коммуникативные навыки. При организации международных мероприятий дополнительно: -владение английским языком на уровне Pre-intermediate/Intermediate в зависимости от позиции.

и его роли на мероприятии, фотографирование, изготовление самой карты с применением или без средств защиты; - работа с базами данных, поиск данных, их верификация, внесение новых данных; - выдача карт аккредитации; - консультирование по вопросу процедуры аккредитации, использованию аккредитационных карт, зонам доступа и аккредитационному зонированию.	
Функция «Билетная программа»	
- помощь в организации работы билетных центров, пунктов билетирования; - регулирование очередей в билетные кассы; - эмоциональная поддержка зрителей в процессе ожидания; - информирование зрителей о режиме работы билетных касс, наличии билетов; - информирование зрителей о программе мероприятия; - решение проблем с билетами на объектах; - пересадка зрителей при задвоении билетов, нарушениях обзора с выкупленных мест, обнаружении поломки кресел.	-приветливость; -гостеприимность; -терпение; -отличные коммуникативные навыки; -организаторские способности; - высокая работоспособность, умение брать ответственность на себя; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.
Функция «Взаимодействие со СМИ»	
- помощь в организации работы пресс-центров, координация графика и содействие в подготовке пресс-конференций; - распространение среди представителей СМИ пресс-релизов, программ мероприятия, других информационных материалов; - сопровождение представителей СМИ на объекте;	- профильное образование или опыт работы в журналистике, обеспечении работы СМИ, сфере коммуникаций; - базовые знания глобального рынка СМИ (национальные и международные СМИ), понимание потребностей СМИ; - уверенное пользование ПК и оргтехникой; - высокие коммуникативные навыки;

- работа на информационных стойках в пресс-цен- трах; - информирование журналистов о пресс-активностях, любых технических и организационных изменениях; - подготовка рабочих мест журналистов; - консультирование журналистов по вопросам предоставления сервисов и работы пресс-объетов; - оказание журналистам помощи в сборе информации, подготовке новостей и обзоров, работа с текстами; - помощь в организации работы зон интервью, сбор заявок на интервью.	При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне Upper-intermediate/ Advanced в зависимости от позиции.
Функция «Лингвистические услуги»	
- устный последовательный перевод; - помощь в организации синхронного перевода; - письменный перевод.	- владение одним или несколькими иностранными языками на уровне Advanced; - хорошее знание русского языка; - опыт устного или письменного перевода; - опыт межкультурных коммуникаций.
Функция «Маркетинг» (в том числе «Защита бренда»)	
- оказание содействия спонсорам и маркетинговым партнерам мероприятия в реализации их прав; - помощь партнерам и спонсорам в осуществлении маркетинговых мероприятий; - содействие в организации бесперебойной работы зон активностей партнеров и спонсоров, в том числе организация активностей, привлечение к ним участников, выдача призов; - контроль состояния брендированных и декоративных элементов, знаков, указателей в зонах активностей и точках продаж продукции партнеров и спонсоров;	- внимательность; - педантичность, пунктуальность; - инициативность, активная жизненная позиция; - терпение; - высокие коммуникативные навыки; - способность оперативно находить решение проблем; - опыт работы в области рекламы и промоушена как преимущество; - правовая грамотность; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне от Elementary до Upper-intermediate в зависимости от позиции.

- сопровождение представителей маркетинговых партнеров и спонсоров по объекту; - оперативное решение возникающих у представителей маркетинговых партнеров и спонсоров вопросов; - мониторинг случаев незаконного использования товарных знаков (брендов) и фактов паразитического маркетинга; - выявление случаев продажи контрафактной продукции; - выявление несанкционированных маркетинговых акций; - мониторинг объектов мероприятия в целях защиты маркетинговых прав партнеров и спонсоров; - фиксирование случаев нарушений и информирование оргкомитета о допущенных нарушениях.	
Функция «Медиаволонтеры»	
- медиасопровождение мероприятия и его волонтерской программы; - написание тематических новостей, заметок, пресс- и пост-релизов, создание иного контента; - модерирование профильных групп в социальных сетях, подготовка и проведение опросов, викторин, розыгрышей; - фотографирование и видеосъемка мероприятия, а также работы волонтеров; - проведение онлайн-трансляций; - обработка и размещение фото- и видеоматериалов; - взаимодействие со СМИ по вопросам освещения мероприятия и его волонтерской программы.	- профильное образование или опыт работы в журналистике как преимущество; - владение фото- и видеотехникой, специализированными программами по обработке звука, фото- и видеоматериалов; - уверенное пользование ПК и оргтехникой; - навыки SMM; - высокие коммуникативные навыки; - высокая информированность о программе и объектах мероприятия; - эстетический вкус; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.
Функция «Медицина» («Медицинское обслуживание», в том числе «Допинг-контроль»)	
- помощь в административно-организационной работе медицинских пунктов на объекте, содействие врачу в сборе жалоб и анамнеза, заполнение журналов; написание тематических	- высокие коммуникативные навыки; - навыки межкультурного взаимодействия; - внимательность; - выдержанность и терпение;

новостей, заметок, пресс- и пост-релизов, создание иного контента; - помощь медицинскому персоналу в общении с пациентом из числа иностранных гостей; - при необходимости сопровождение иностранного пациента до ближайшей аккредитованной больницы, помощь во взаимодействии с врачами приемного отделения; - помощь и лингвистическая поддержка мобильных медицинских бригад; - контроль закрепленного участка, отслеживание возникающих медицинских инцидентов, оценка ситуации и оперативный вызов медицинской бригады; - уведомление спортсмена о том, что он выбран для сдачи допинг-пробы; - информирование спортсмена о его правах и обязанностях, о последствиях совершения определенных действий, о порядке отбора пробы; - сопровождение и наблюдение за спортсменом по пути его следования в пункт допинг-контроля; - регистрация всех прибывающих / убывающих лиц на станции допинг-контроля.	-аккуратность; -вежливость; - полное либо неоконченное медицинское образование; - знание расположения всех медицинских пунктов; - хорошее знание города; - соблюдение принципов медицинской этики; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне не ниже Upper-intermediate.
Функция «Питание» («Кейтеринг», «Услуги по организации питания»)	
- помощь в организации бесперебойной работы точек питания; - контроль деятельности точек питания (на основании утвержденного чек-листа), в том числе соблюдения чистоты, наличия полного ассортимента блюд и напитков, работы необходимого числа линий раздачи и касс; - проверка талонов на бесплатное питание у тех, кому оно положено; - своевременное информирование оргкомитета обо всех возникающих	- приветливость; - гостеприимность; - терпение; - организаторские способности; - приветствуется наличие профессионального образования; при организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне Elementary.

вопросах; - консультирование по ассортименту представленной продукции.	
Функция «Прибытия и отъезды»	
- встречи и проводы участников и гостей мероприятия в аэропорту, на железнодорожных вокзалах и автобусных станциях, других объектах транспортной инфраструктуры; - оказание радушного приема участникам и гостям мероприятия; - оказание помощи отдельным клиентским группам и категориям граждан при прохождении досмотровых, таможенных процедур, посадке в транс-порт, в том числе с погрузкой/выгрузкой багажа; - регистрация прибытия и координация посадки участников и гостей мероприятия в предусмотренный для них транспорт для дальнейшей отправки по маршрутам следования; - учет прибывших/убывших участников и гостей мероприятия; - сопровождение прибывших участников и гостей до мест размещения; - решение оперативных вопросов, возникающих у прибывающих/отъезжающих участников и гостей мероприятия; - работа на информационных стойках в зонах прибытия участников и гостей мероприятия, предоставление информации о программе мероприятия, маршрутах и расписании движения транспорта, прочей информации по запросу; - навигация и управление потоками прибывающих и отъезжающих участников и гостей мероприятия.	-приветливость; -гостеприимность; -выносливость; - готовность к работе на улице; - готовность к графику за пределами стандартного времени начала и окончания смены; - пунктуальность и педантичность; - внимательность; - аккуратность; - высокая информированность о программе и объектах мероприятия, истории города и его инфраструктуре; - умение различать марки транспортных средств; При организации международных мероприятий дополнительно: владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.
Функция «Протокол»	
участие в организации сервисов для высокопоставленных лиц, VIP- и	- доброжелательность, клиентоориентированность;

VVIP-персон; - участие в обеспечении контроля доступа в VIP-зоны и на VIP-трибуны; - встреча высокопоставленных гостей и их рассадка; - работа на приветственных стойках; - предоставление информационных материалов, выдача сувенирной продукции, приглашений и других средств доступа; - работа на официальных приемах; - ответы на вопросы по программе мероприятия; - координация деятельности VIP-зоны (порядок в зоне, наличие необходимых материалов); - сопровождение VIP-гостей на объекте.	- навыки делового этикета; - опыт работы с VIP-гостями как преимущество; - презентабельный внешний вид; - отсутствие пирсинга и татуировок на видимых участках тела; - знание истории мероприятия, его инфраструктуры и всех объектов; - дипломатичность; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Advanced.
Функция «Работа с делегациями» («Атташе», «Работа с командами», «Работа с делегатами / отдельными категориями участников»)	
- встреча/проводы делегаций/команд, отдельных категорий участников; - организация трансферов и сопровождение делегаций/команд, отдельных категорий участников в процессе подготовки и проведения мероприятия; - помощь в размещении делегаций/команд, отдельных категорий участников; - оказание лингвистической и информационной поддержки делегациям/командам, отдельным категориям участников; -выполнение поручений делегаций/команд, отдельных категорий участников; - оперативная помощь в решении возникающих организационных вопросов.	-доброжелательность, клиентоориентированность; - навыки делового этикета; - опыт работы с VIP-гостями как преимущество; - высокая информированность о программе и объектах мероприятия, истории города и его инфраструктуре; - активная жизненная позиция, организаторские навыки; - хорошее знание города; - понимание механики и структуры управления мероприятием, распределения зон ответственности; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение одним или несколькими иностранными языками на уровне Advanced.
Функция «Работа со зрителями» («Сервисы для зрителей», «Обслуживание мероприятий», в том числе «Анимация»)	
- навигация и управление потоками зрителей, помощь в рассадке	-приветливость; -гостеприимность;

зрителей; - эмоциональная поддержка зрителей, создание атмосферы праздника и гостеприимства; - оказание помощи зрителям и другим клиентским группам в поиске своих мест и локаций, санитарных комнат, медицинских пунктов, торговых точек, других важных/востребованных элементов инфраструктуры объекта; - информирование зрителей о правилах поведения на объекте, программе мероприятия, расписании и маршрутах движения транспорта; - работа на информационных стойках; - работа в бюро находок; - организация активностей и дополнительных развлекательных зон; - координация зрителей при организации синхронных действий и движений; - работа в ростовых куклах; - распространение информационных материалов, сбор обратной связи и проведение опросов.	-желание помочь; -внимательность; - умение ориентироваться на объекте; - знание расписаний и маршрутов транспорта; - знание программы мероприятия; - опыт работы аниматором; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне от Elementary до Intermediate в зависимости от позиции.
Функция «Размещение»	
- решение вопросов, возникающих при расселении клиентских групп; - создание комфортных условий проживания для гостей мероприятия; - встреча гостей в отелях или иных средствах массового размещения; - помощь в размещении, решении типовых и организационных вопросов; - контроль наличия в гостиницах необходимых информационных листовок и буклетов; - консультирование гостей по различным вопросам и установление их контакта с ответственными лицами; - информационная и лингвистическая поддержка гостей мероприятия в	-доброжелательность, клиентоориентированность; -гостеприимность; - высокие коммуникативные навыки, опыт межкультурного взаимодействия; - аккуратность, внимательность; - организаторские способности; - высокая работоспособность, умение брать ответственность на себя; - быстрая скорость реагирования, активность; - самоорганизованность; - опыт работы в гостиничной сфере как преимущество; При организации международных мероприятий дополнительно:

средствах массового размещения; - урегулирование конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции; - сверка данных заселения и списка прибывших гостей; - копирование и оформление документов; - помощь при выезде.	- владение английским или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Upper-intermediate и выше.
Функция «Спорт»	
- работа в зоне проведения соревнований и в зонах, предназначенных для спортсменов, контроль порядка в указанных зонах; - подготовка зоны проведения соревнований к спортивным соревнованиям, включая помощь в проверке, маркировке, установке или выдаче необходимого инвентаря, нанесении разметки; - помощь судьям, хронометраж, ведение количественных показателей соревнований и обеспечение их достоверности, фиксирование результатов, подготовка протоколов, ведение статистики; обслуживание зоны проведения соревнований во время проведения соревнований, сопровождение спортсменов и членов команд в указанной зоне; - контроль безопасности в зоне проведения соревнований; - обеспечение участников соревнований необходимой информацией; - контроль за предоставлением сервисов спортсменам.	- хорошая физическая форма и готовность к физическим нагрузкам; - умение быстро ориентироваться в нестандартных ситуациях; - знание специфики определенных видов спорта; - владение отдельными спортивными навыками (при необходимости); педантичность; -пунктуальность; -аккуратность; -внимательность; -вежливость; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне Elementary и выше в зависимости от позиции.
Функция «Телерадиовещание»	
- участие в организации трансляции мероприятия и повседневной работы российских и иностранных телерадиокомпаний на событии; - подготовка рабочих мест в вещательном центре; - помощь в создании комфортных	- высокие коммуникативные навыки, опыт межкультурного взаимодействия; - аккуратность, внимательность; организаторские способности; - высокая работоспособность, умение брать ответственность

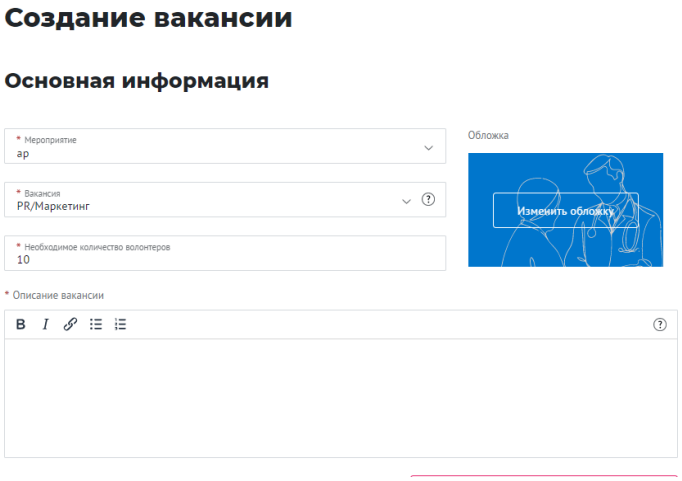
условий работы для вещателей; - предоставление вещателям информации об изменениях в маршрутах, расписании питания, программе мероприятия; - помощь при подготовке к теле- и радиотрансляциям (проверка связи, проверка освещения); - помощь в перемещении оборудования и контроле доступа к нему; - помощь в межязыковой коммуникации.	на себя; - профильное образование как преимущество; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Upper-intermediate и выше.
Функция «Технологии» (в том числе информационные)	
- техническая поддержка пользователей и обслуживание компьютерной техники и периферии, настройка подключений к интернету, заправка принтеров; - техническая поддержка пользователей и обслуживание компьютерной техники и периферии, настройка подключений к интернету, заправка принтеров; - контроль работоспособности сетей и оборудования; - анализ зон покрытия сетей; - помощь в проверке функциональности и распределении приемо-передающих устройств (телефонов, раций), громкоговорителей; - техническое обслуживание и зарядка электронных устройств, замена элементов питания; - помощь в установке и настройке звуковоспроизводящего, мультимедийного оборудования, светотехники, других сценических аппаратов.	- высокие коммуникативные навыки; -клиентоориентированность; -выносливость; -терпение; - организаторские способности; - высокая работоспособность; - знания и опыт работы в IT-сфере и смежных областях; - быстрая обучаемость; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне не ниже Intermediate.
Функция «Транспорт»	
- предоставление информации о маршрутах и расписании движения транспорта, консультирование различных клиентских групп по	-приветливость; -выносливость; - готовность работать на улице; - пунктуальность и педантичность;

вопросам транспортного обслуживания; - распределение потоков людей по направлениям следования транспорта, сбор отъезжающих, учет загрузки транспортных средств и регулирование очередей; - оказание помощи отдельным клиентским группам и категориям граждан при посадке в транспорт, в том числе с погрузкой/выгрузкой багажа; - помощь менеджерам парковок в организации деятельности водителей, сопровождение процессов маневрирования транспортных средств на объектах, распределение транспорта по клиентским зонам парковки; - сопровождение транспорта, оказание помощи водителю при ориентировании на местности и следовании по необходимому маршруту, коммуникация с пассажирами и предоставление им информации о маршруте движения; - работа на транспортных стойках, прием заявок на транспорт и передача их диспетчеру, оповещение клиентов о прибытии транспорта; - помощь в мониторинге и управлении транспортной системой мероприятия.	- знание города и его транспортной системы; - умение различать марки транспортных средств; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне от Elementary до Upper-intermediate в зависимости от позиции.
Функция «Управление волонтерами» («Организация работы волонтеров»)	
- содействие в организации работы волонтерского центра/штаба на объекте; - организация процессов распределения сервисов, выдача экипировки, талонов на питание, сим-карт, транспортных карт, сувениров, бутилированной воды, регулирование возникающих в процессе получения сервисов очередей; - организация работы склада; - документационное обеспечение	- высокая работоспособность, готовность к длительному периоду работы; - организаторские навыки; - опыт разработки сценариев, игр, ведения мероприятий; - опыт управления волонтерами или работы с молодежью; - умение вдохновлять и мотивировать людей; - высокие коммуникативные навыки; - усидчивость, внимательность,

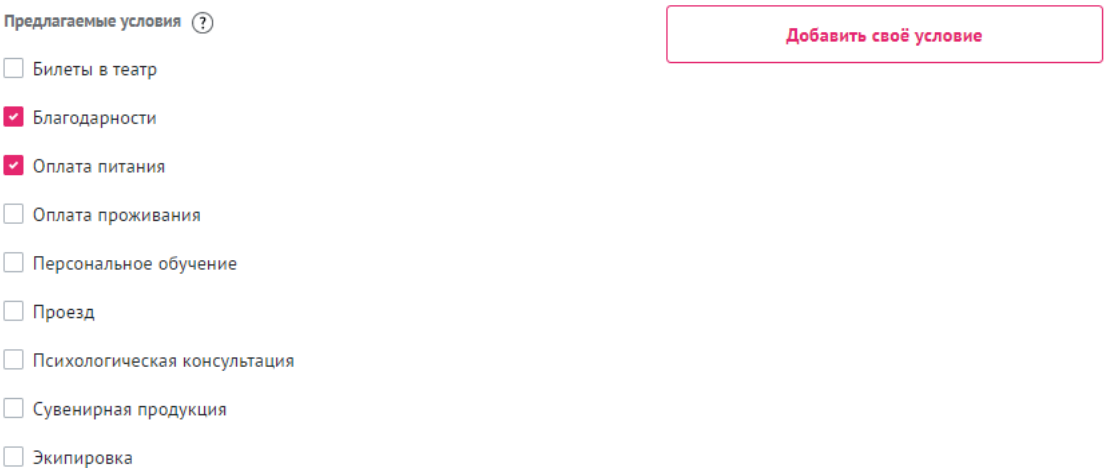
деятельности волонтеров, ведение списков, реестров, ведомостей выдачи, журналов инструктажей; - контроль состояния здоровья волонтеров; - мониторинг и текущий контроль качества деятельности волонтеров, отслеживание потенциальных инцидентов; - проведение мотивационных и итоговых мероприятий, создание дружелюбной и вдохновляю- щей атмосферы в команде волонтеров; - помощь в координации работы волонтерских групп на объектах.	педантичность; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне Upper-intermediate и выше.
Функция «Управление объектом»	
помощь руководителям и команде объекта в обеспечении его эффективной и бесперебойной работы; - оказание помощи в организации работы штаба / операционного центра объекта; - контроль работоспособности оргтехники и наличия расходных материалов; - помощь руководителям в ежедневной административной работе, отслеживание выполнения поручений, содействие в подготовке совещаний с командой объекта, ведение протоколов встреч, помощь в подготовке отчетности и иных материалов; информирование участников об изменениях в графике совещаний и других административных мероприятий; - регистрация инцидентов, отслеживание хода их разрешения; - обеспечение выхода на контакт с руководителем необходимых членов оргкомитета и представите лей подрядчиков/персонала; - помощь в распределении сервисов для команды объекта.	- уверенное пользование ПК и оргтехникой; - высокая степень дисциплины и внимательности; - педантичность и пунктуальность; - аккуратность; - опыт работы с портативными радиостанциями или иным теле- коммуникационным оборудованием, опыт работы в call-центре; - высокие коммуникативные навыки; - организаторские способности, активная личная позиция; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение одним или несколькими иностранными языками (включая английский) на уровне Upper-intermediate и выше.
Функция «Устойчивое развитие»	

- отслеживание соблюдения требований по охране окружающей среды; - мониторинг эффективного обращения с отходами; - контроль соблюдения требований по обеспечению безбарьерной среды для маломобильных групп населения; - экологическое и социальное просвещение.	-педантичность; -вежливость; - понимание принципов и норм экологичного поведения; -коммуникабельность; -выносливость; -самоорганизованность; - опыт работы в сфере социального обслуживания как преимущество; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне Elementary и выше в зависимости от позиции.
Функция «Церемонии»	
- информационная и административная поддержка участников церемоний, контроль соблюдения участниками графиков репетиций, питания, трансферов; - координация участников церемоний во время репетиций и самих церемоний, встреча и сопровождение артистов в закулисном пространстве, контроль своевременного выхода на сцену (ухода за сцену); - участие в подготовке репетиций и основных показов, помощь в установке декораций и оборудования, выдача и сбор костюмов, реквизита и бутафории, оказание помощи артистам в зоне гримерных комнат; - контроль наличия необходимого количества микрофонов, их выдача; - сопровождение участников и групп участников во время церемоний и парадов; - участие в репетициях в качестве статистов; - участие в отдельных моментах представления, например: разворачивание тканевых полотен, массовые перестроения, вынос табличек, флагов, других символов и атрибутов; - подготовка наградной атрибутики	-внимательность; -пунктуальность; -терпение; - способность координировать большие группы людей; - быстрота реакции; умение оказывать моральную поддержку; - высокие коммуникативные навыки; - высокая работоспособность в любое время суток; - опыт организации массовых мероприятий; При организации международных мероприятий дополнительно: - владение английским языком на уровне от Elementary до Upper-intermediate в зависимости от позиции.

для церемоний награждения; - вынос наградной продукции, призов, сбор и координация очередности выхода участников и победителей для награждения.	

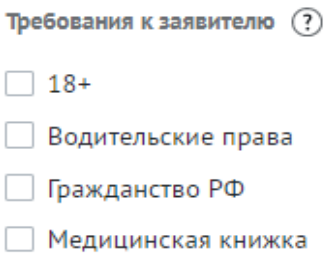


2.2) укажите предлагаемые условия.



! НАЛИЧИЕ СЕРВИСОВ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ ПОЗВОЛИТ ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ ИНТЕРЕСА ВОЛОНТЕРОВ К МЕРОПРИЯТИЮ

2.3) Укажите требования к заявке.



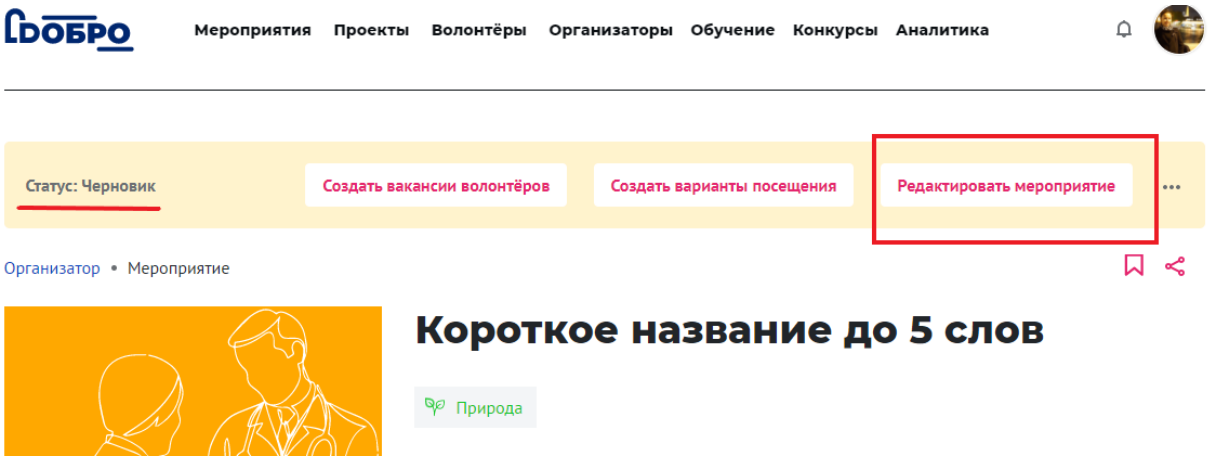
2.4) укажите обязательные поля заявки.

! ВСЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПРОХОДЯТ МОДЕРАЦИЮ В ТЕЧЕНИЕ 1 ДНЯ

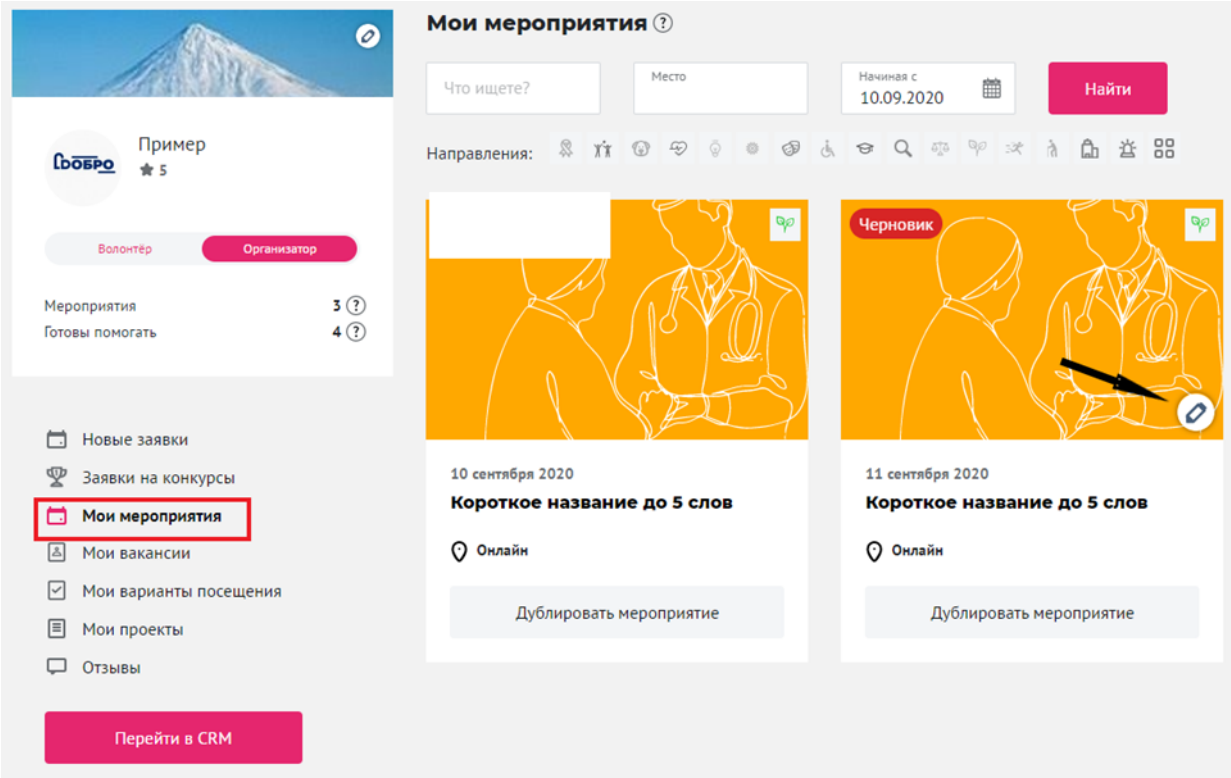
3. РЕДАКТИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

В случае изменения условий мероприятия, его можно отредактировать.

1) Зайдите на страницу своего мероприятия. В желтой верхней плашке нажмите на кнопку «Редактировать мероприятие».



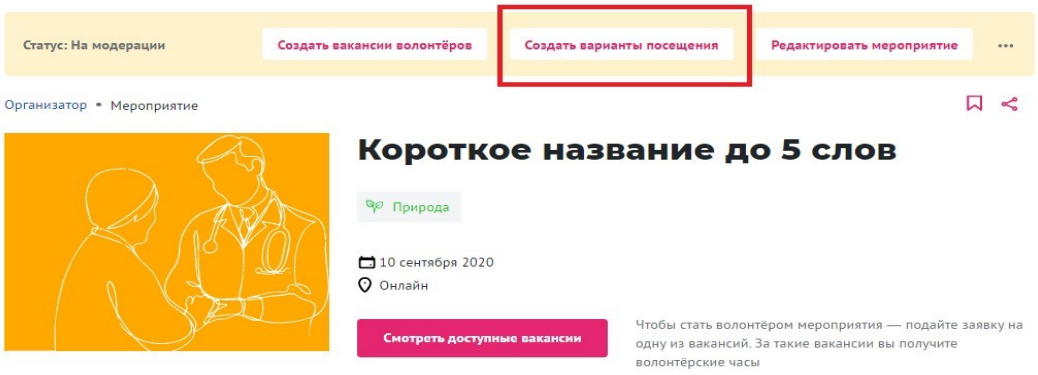
2) На рабочем столе организатора перейдите в раздел Мои мероприятия. Нажмите на «карандаш» расположенный на карточке мероприятия, которое хотите отредактировать.



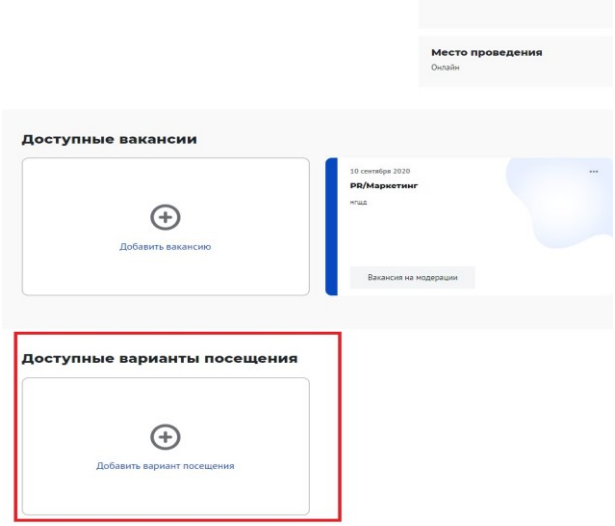
4. ВАРИАНТЫ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ

В рамках одного мероприятия вы можете создать вакансии и варианты посещения (волонтеры и посетители).

1) На странице мероприятия нажмите на кнопку «Создать варианты посещения»



или «плюс» внизу страницы мероприятия.



2) На странице создания варианта посещения заполните основную информацию:

Вариант посещения. Выберите вариант из списка или укажите свое название. Выберите «Посещение проходит в режиме онлайн», если это необходимо.

2.1) Обложка. Загрузите собственную качественную фотографию с ваших мероприятий или используйте готовую обложку.

2.2) Описание варианта посещения. Коротко и понятно опишите, что ожидает посетителя на вашем мероприятии.

2.4) Возможное количество посетителей. Рекомендуем указывать реальное количество людей, которое можно пригласить на ваше мероприятия. Выберите «Неограниченное количество», если вы располагаете таким ресурсом: вместимость помещения или территории, онлайн-платформы, а также возможность обеспечения участия большого количества участников или

волонтеров. Помните, что не все онлайн платформы способны вместить большое количество посетителей.

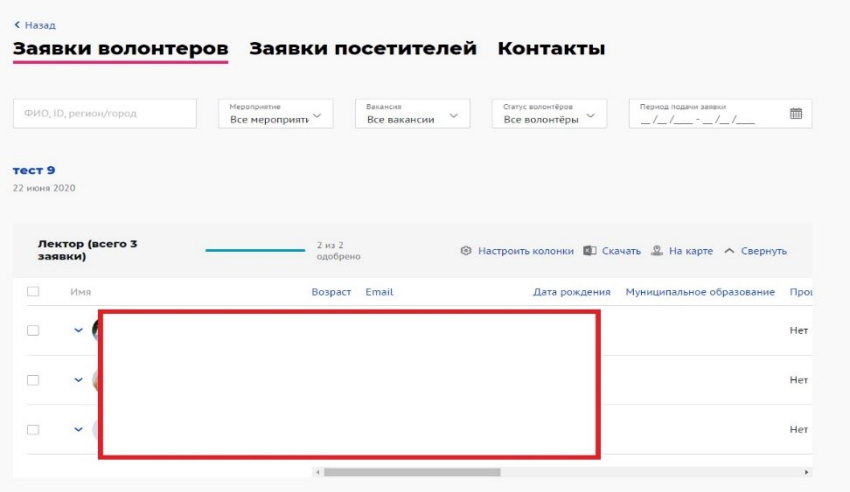
5. CRM – СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ ВОЛОНТЕРОВ

1) Все архивные и актуальные заявки волонтеров хранятся в разделе CRM.

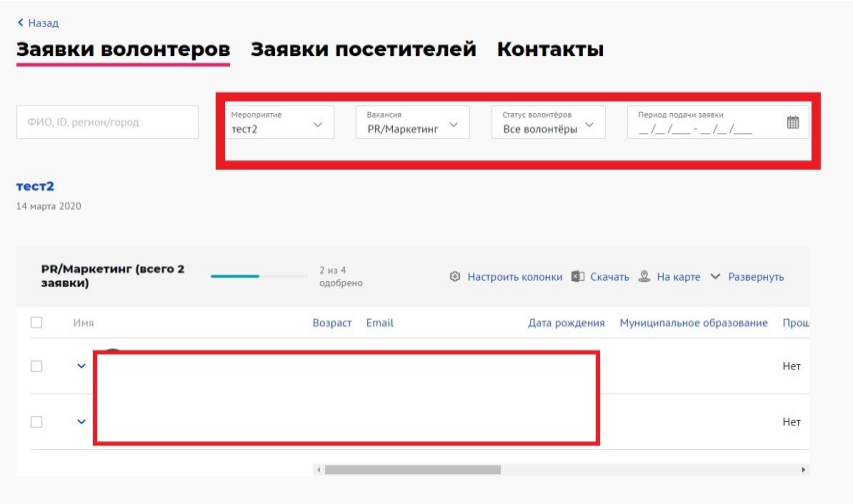
2) Здесь можно: проставить часы, оценки и отзывы волонтерам мероприятия, которое еще не закончилось и завершенного мероприятия.

НА РЕДАКТИРОВАНИЕ ЧАСОВ И ОЦЕНОК ЕСТЬ 30 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ ПОСЛЕ ДАТЫ ОКОНЧАНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ.

3) Нажмите кнопку «Развернуть» или на название вакансии, чтобы увидеть список волонтеров, подавших заявку на ваше мероприятие.



4.) Вы можете найти волонтера по ФИО, ID или населенному пункту.
Для того, чтобы ускорить работу CRM, используйте фильтры по названию мероприятия, вакансии, статусу заявки и дате подачи заявки волонтеров. Выберите колонки, с которыми вы будете работать в «Настроить колонки».



6. ЧАСЫ, ОЦЕНКИ И ОТЗЫВЫ

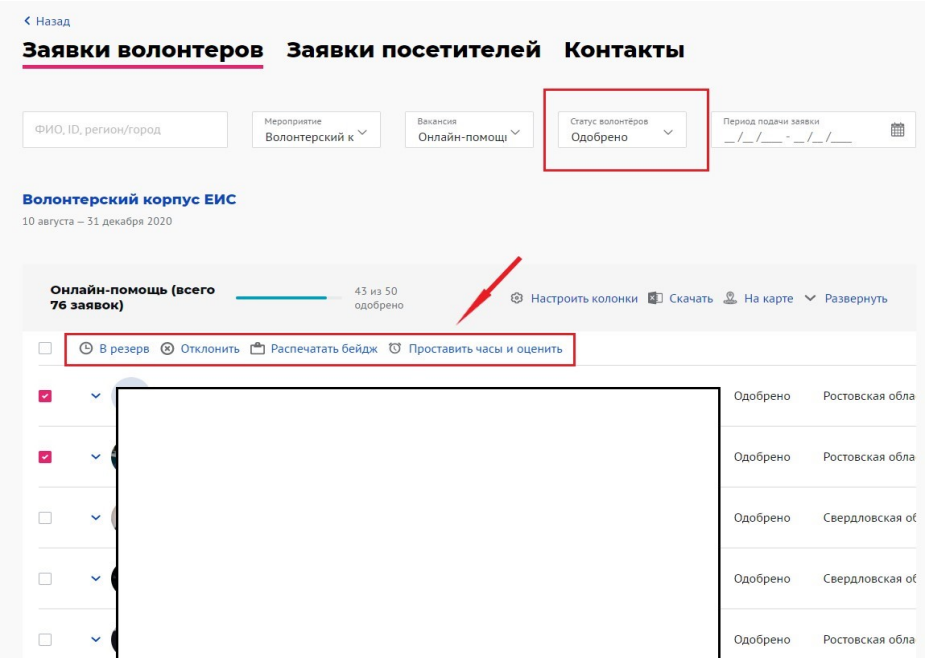
Проставить часы, оценки и отзывы вы можете только тем волонтерам, чьи заявки на мероприятие находятся в статусе «Одобрен».

Для этого:

1) Выберите волонтеров, которые действительно принимали участие в мероприятии (по одному или нажав на чекбоксы рядом с фамилиями).

2) Проставьте часы, оценки и отзывы. Информация появится в личном профиле, на рабочем столе и книжке волонтера. Помните, что своевременно выставленные часы и отзывы мотивируют волонтеров возвращаться к вам для участия в новых вакансиях.

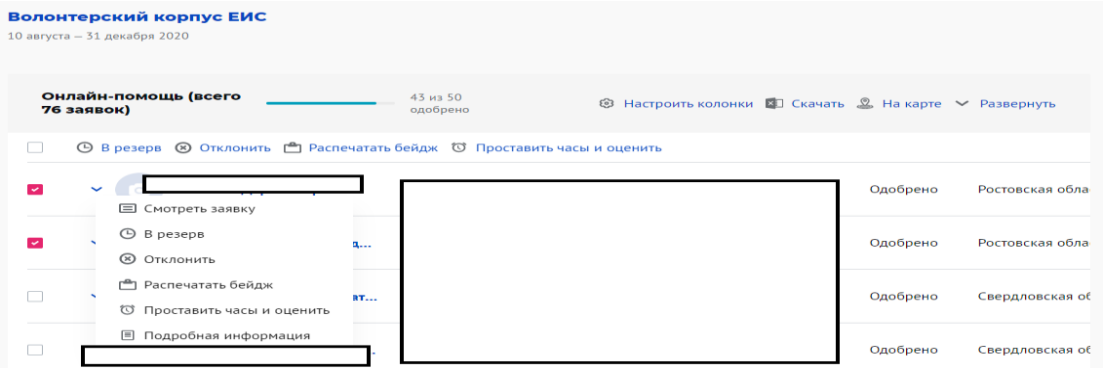
ЧЕРЕЗ 30 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ВЫ НЕ СМОЖЕТЕ ПРОСТАВИТЬ И ОТРЕДАКТИРОВАТЬ ЧАСЫ ВОЛОНТЕРАМ.

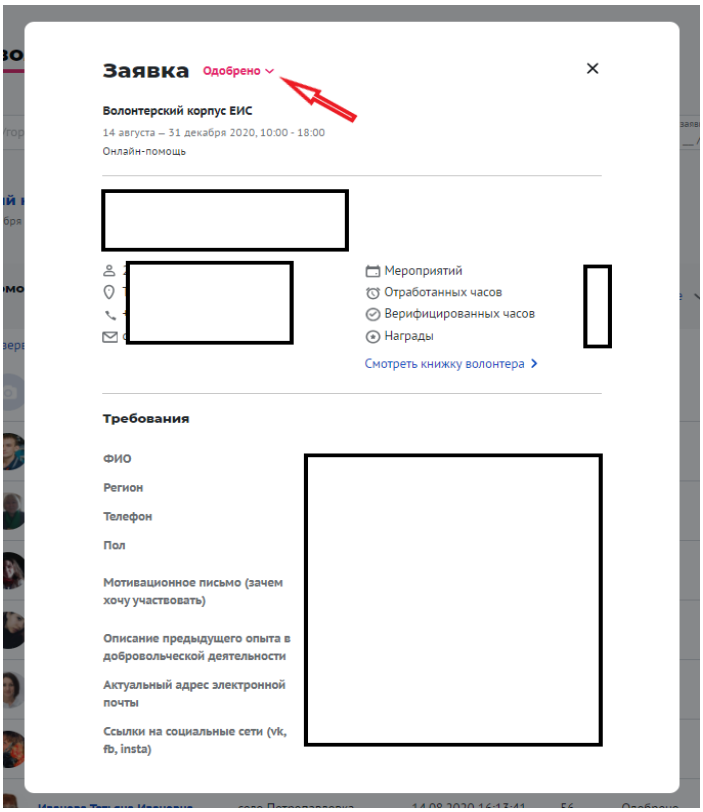


3) Чтобы выгрузить список волонтеров в файл Excel, нажмите кнопку «Скачать».

4) Нажав на стрелочку слева от аватара, вы можете

а) Посмотреть заявку волонтера

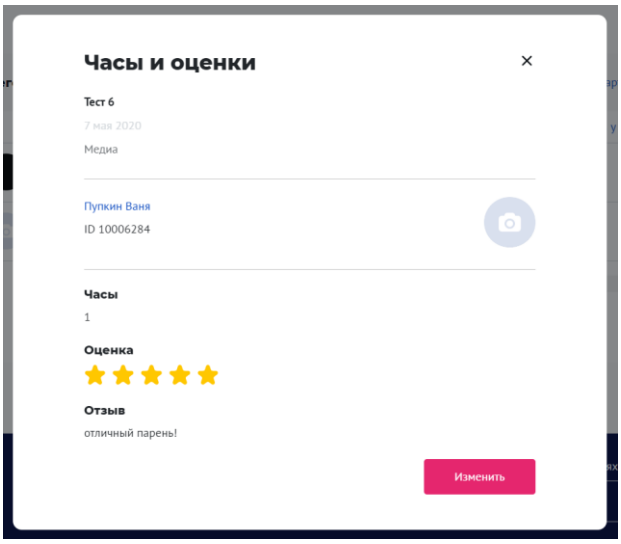




б) Добавить отзыв или скорректировать часы и оценку волонтера во время и после мероприятия.

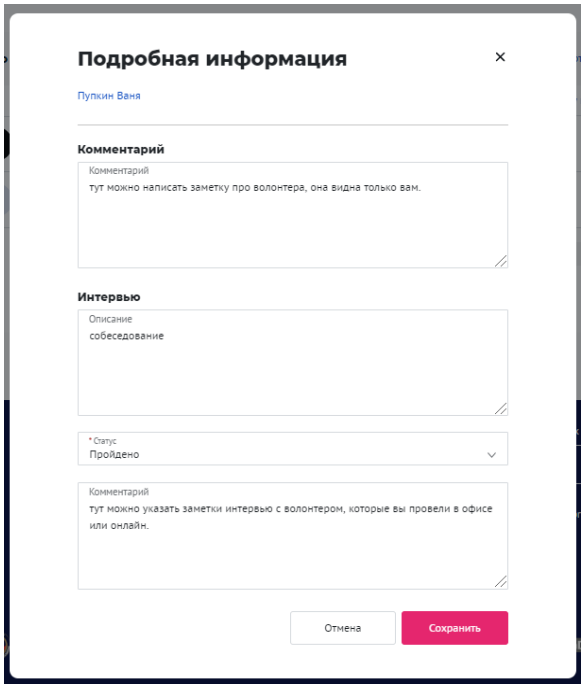
ЧЕМ БЫСТРЕЕ ВОЛОНТЕР ПОЛУЧИТ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ ПО СВОЕМУ УЧАСТИЮ В МЕРОПРИЯТИИ – ТЕМ БОЛЬШЕ ВЕРОЯТНОСТИ, ЧТО ОН ПРИДЕТ К ВАМ ЕЩЕ. РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРОСТАВЛЯТЬ ЧАСЫ, ОЦЕНКИ И ПИСАТЬ ОТЗЫВЫ В ТЕЧЕНИЕ 24 ЧАСОВ С МОМЕНТА ОКОНЧАНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ

5) Нажмите на «Смотреть часы и оценки» - кнопка «Изменить».



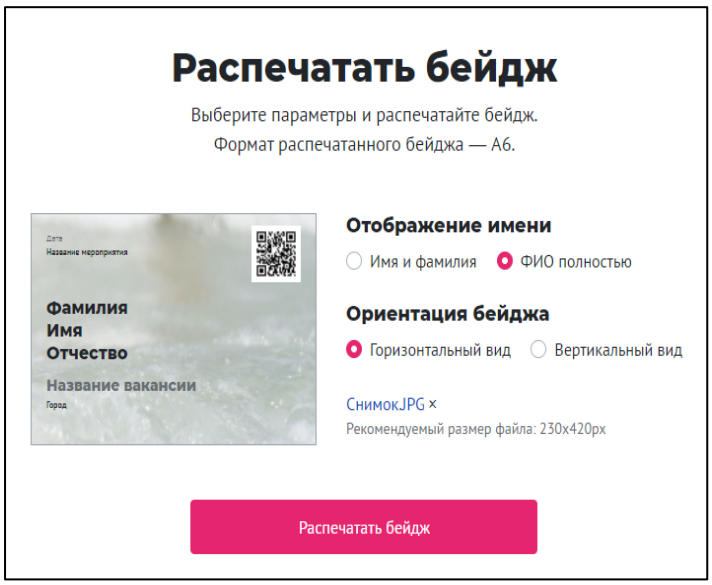
5.1) После клика на кнопку «Сохранить» новые данные сохранятся в системе.

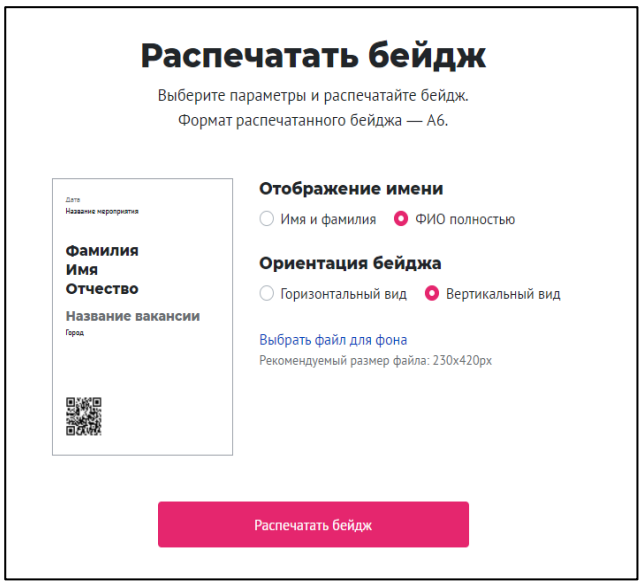
в) Написать свои заметки по работе волонтера во время мероприятия или интервью, проставить статус интервью (собеседования).



г) Портал дает возможность подготовить бейдж на мероприятие:

– Выберите одного или несколько волонтеров.
– Используйте стандартный белый фон или добавьте свою подложку.





7. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1) Организатор мероприятия создает вакансии и указывает необходимые компетенции.

2) Волонтер выполняет только те задачи, которые указаны в его функционале.

3) Организатор обязан обеспечить волонтера такими сервисами, как:

а) Питание. Бесплатное питание предоставляется волонтерам, если длительность их смены превышает 4 часа, 2-разовое питание – при длительности смены свыше 8 часов.

б) Питьевой режим. Волонтеры обеспечиваются питьевой водой в объемах не менее 0,5 литра на смену, не превышающую 4 часов; 1 литр на смену от 4 до 8 часов; не менее 1,5 литров – на смену свыше 8 часов.

в) Экипировка. Экипировка должна визуально идентифицировать принадлежность волонтера к организации мероприятия и волонтерскому корпусу.

г) Проезд. Оказывая добровольную помощь в организации мероприятия, волонтер не должен нести дополнительных расходов, вызванных осуществлением добровольческой деятельности. Следовательно, организатор мероприятия предоставляет возможность бесплатно добраться от места проживания/пребывания до места выполнения обязанностей и обратно.

4) Время работы волонтера не должно превышать нормальную продолжительность рабочего дня: 5 часов для несовершеннолетних в возрасте 14 - 15 лет, 7 часов для несовершеннолетних в возрасте от 16 до 18 лет, 8 часов для совершеннолетних граждан. При потребности в увеличении рабочего времени для совершеннолетних – данный вопрос согласовывается.

8. ВЕРИФИКАЦИЯ

Все организаторы добровольческой деятельности проходят верификацию.

Верификация – процесс подтверждения деятельности организатора добровольческой (волонтерской) деятельности целям и нормам реализации данной деятельности на территории Российской Федерации.

Верифицированные организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности получают соответствующую отметку – ✅

Верификация позволяет:

а) проставлять верифицированные часы добровольцам (волонтерам);

б) публиковать вакансии без модерации;

в) получать приоритет в поисковой выдаче портала.

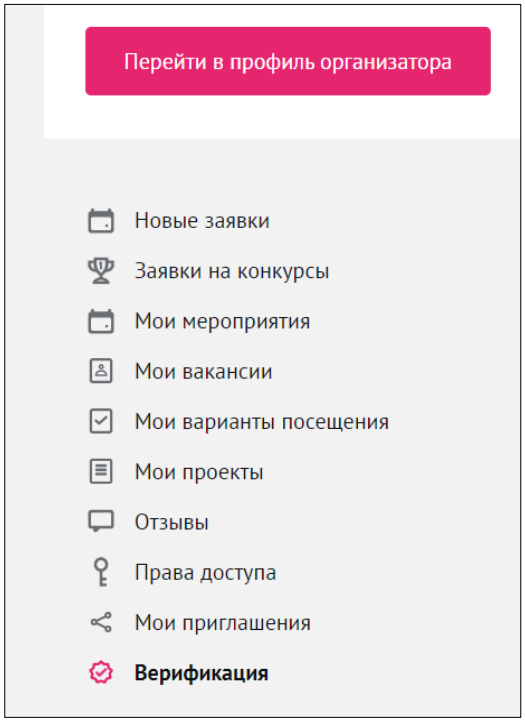
Подать заявку на прохождение верификации могут юридические лица, которые выполнили следующие условия:

а) рейтинг организации 4 звезды или выше;

б) в профиле организации есть минимум 5 отзывов от волонтеров;

в) организация проставила часы волонтерам минимум за 5 мероприятий;

г) организации готово помогать минимум 20 волонтеров.



Для начала процесса верификации необходимо заполнить соответствующую заявку.

На рабочем столе организации есть вкладка «Верификация».

В заявке на верификацию организация должна заполнить дополнительную информацию:

а) дата регистрации организации

б) список партнеров организации (не менее 5-ти, с указанием наименования организации, ФИО контактного лица и его должности, контактный номер телефона);

в) уставные документы (в формате .pdf, с наличием подписей и печатей);

г) презентация организации (не менее 7 слайдов).

Процесс верификации проходит в 2 этапа:

1) рассмотрение заявки на верификацию региональным представителем ЕИС «DOBRO.RU» (до 10-ти дней);

2) рассмотрение заявки на верификацию оператором ЕИС «DOBRO.RU».

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1) На главной странице единой информационной системы в сфере развития добровольчества (волонтерства) «DOBRO.RU» (https://dobro.ru) есть видео-инструкция для организаторов добровольческой деятельности.

2) Более подробная инструкция доступна по ссылке https://docs.google.com/document/d/1aJZHA6bYm3k2THD6iS1jNtXTZgAhnoWqfLAd_WIN-40/edit

3) В случае технических проблем необходимо обращаться на почту технической поддержки сайта **info@dobro.ru**

4) Региональный представитель портала ЕИС «DOBRO.RU»: начальник отела инфраструктуры государственного автономного учреждения Ростовской области «Донской волонтерский центр» Пилипенко Анастасия Сергеевна, e-mail: donvolonter.i@donmolodoy.ru, тел.: +7 (863) 285-04-21, доб. 205.