



ГУБЕРНАТОР САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 25.11.2016 № 657-р

Об утверждении Концепции программы «Городские волонтеры»
Самарской области

В целях создания атмосферы гостеприимства и условий для комфортного пребывания на территории Самарской области участников и гостей чемпионата мира по футболу в 2018 году:

1. Утвердить прилагаемую Концепцию программы «Городские волонтеры» Самарской области (далее – Концепция).

2. Рекомендовать органам исполнительной власти Самарской области, органам местного самоуправления Самарской области совместно с заинтересованными организациями консолидировать усилия, направленные на реализацию мероприятий по созданию атмосферы гостеприимства и условий для комфортного пребывания на территории Самарской области участников и гостей чемпионата мира по футболу в 2018 году, с учетом положений Концепции.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на министерство спорта Самарской области (Шляхтина).

4. Опубликовать настоящее распоряжение в средствах массовой информации.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Самарской области



Н.И.Меркушкин

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Губернатора
Самарской области
от 25.11.2016 № 657-р

КОНЦЕПЦИЯ
программы «Городские волонтеры»
Самарской области

Термины и сокращения

FIFA – Международная федерация футбольных ассоциаций, которая является международным спортивным органом управления, обеспечивающим координацию футбола как вида спорта, создана и осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством страны регистрации;

АНО «Дирекция-2018» – автономная некоммерческая организация «Дирекция города-организатора Самары по подготовке и проведению в 2018 году чемпионата мира по футболу», созданная с целью оказания услуг в сфере поддержки министерству спорта Самарской области как координатору работ, обеспечивающему подготовку Самарской области к проведению чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, в том числе по подготовке предложений, касающихся определения стратегических направлений в сфере подготовки к проведению чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года;

волонтер – человек, который по доброй воле принял решение применить свой опыт, знания, умения и навыки при проведении какого-либо мероприятия на безвозмездной основе ради общественного блага, помощи другим людям;

Оргкомитет – автономная некоммерческая организация «Организационный комитет «Россия-2018», созданная в целях осуществления мероприятий по подготовке и проведению в Российской Федерации спортивных соревнований – чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года в Российской Федерации;

волонтерская программа Оргкомитета – программа работы с волонтерами Оргкомитета при проведении мероприятий чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Российской Федерации в 11 городах-организаторах чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года;

волонтерский центр чемпионата – организация, основной целью деятельности которой является отбор и подготовка волонтеров для проведения мероприятий чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Российской Федерации;

волонтеры Оргкомитета – волонтеры, занятые в организации и проведении мероприятий чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Российской Федерации;

городские волонтеры – волонтеры – жители города Самары и Самарской области, а также других субъектов Российской Федерации, которые создают атмосферу гостеприимного и комфортного пребывания в городе Самаре и Самарской области в период проведения мероприятий чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Российской Федерации;

мероприятия чемпионата – спортивные соревнования, а также деятельность, связанная с их подготовкой и проведением в Российской Федерации, организованная или одобренная FIFA, Российским футбольным союзом либо Оргкомитетом;

программа «Городские волонтеры» Самарской области – комплекс взаимосвязанных и взаимовлияющих проектов, мероприятий, процессов, предназначенных для обеспечения работы городских волонтеров на территории Самарской области в период проведения матчей чемпионата

мира по футболу FIFA 2018 года (далее – программа «Городские волонтеры»);

федеральная концепция – концепция программы подготовки волонтеров Оргкомитета;

Центр городских волонтеров – структурное подразделение АНО «Дирекция-2018», реализующее программу «Городские волонтеры»;

чемпионат – чемпионат мира по футболу FIFA 2018 года в Российской Федерации.

Нормативная база

Концепция программы «Городские волонтеры» разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федеральным законом от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Соглашением, заключенным между Международной федерацией футбольных ассоциаций, автономной некоммерческой организацией «Организационный комитет «Россия-2018» и администрацией городского округа Самара об участии в организации и проведении чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года;

Федеральным законом от 11.08.95 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;

Федеральным законом от 12.01.96 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.07.2009 № 1054-р «О Концепции содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации»;

протоколом заседания рабочей группы (оперативного штаба) при Координационном совете Программы подготовки к проведению в 2018 году в Российской Федерации чемпионата мира по футболу от 29.09.2015 № 4.

Концепция программы «Городские волонтеры» разработана в рамках подготовки чемпионата в г. Самаре в соответствии с рекомендациями федеральной концепции по подготовке волонтеров Оргкомитета.

Введение

Ключевым фактором успешной организации и проведения чемпионата является высокоэффективная, квалифицированная работа волонтеров за счет единых подходов к организации работы и подготовке волонтеров во всех 11 городах-организаторах, в том числе в городе Самаре.

Проведение чемпионата невозможно представить без участия городских волонтеров. Городские волонтеры являются своеобразной визитной карточкой мероприятий чемпионата. Своим радушием и гостеприимством, самоотдачей и слаженной работой они формируют положительный имидж региона и во многом определяют успех спортивного события.

Реализация программы «Городские волонтеры» является неотъемлемой частью организации и проведения чемпионата и обеспечивает создание атмосферы гостеприимства и комфорта для гостей города.

В период подготовки к чемпионату необходимо провести большую предварительную работу в части привлечения, качественного отбора и обучения волонтеров, определить единый подход к организации сервисов для волонтеров (питание, экипировка, проезд от места проживания до места работы и обратно, медицинская страховка, сотовая связь и пр.), системе мотивации. В соответствии с требованиями федеральной концепции организация сервисов и программ мотивации городских

волонтеров должна включать в себя все виды материальных и нематериальных поощрений, определенных программой мотивации волонтеров Оргкомитета. К наиболее важным моментам относятся разработка и внедрение эффективной системы управления волонтерами в период проведения чемпионата.

Привлечение волонтеров позволит городу-организатору не только существенно сократить издержки на персонал, но и вовлечь широкие слои населения в процесс подготовки и проведения чемпионата.

Для реализации программы «Городские волонтеры» в г. Самаре планируется привлечь 1335 волонтеров, которые примут активное участие в организации и проведении мероприятий чемпионата и будут создавать атмосферу гостеприимства и условия для комфортного пребывания на территории Самарской области участников и гостей чемпионата.

Концепция программы «Городские волонтеры» в рамках подготовки чемпионата позволяет:

- определить миссию и цель реализации программы «Городские волонтеры»;

- определить основные этапы реализации программы «Городские волонтеры» в городе-организаторе Самаре;

- определить взаимосвязь волонтерской программы Оргкомитета и программы «Городские волонтеры», а также участников системы управления городскими волонтерами и основных механизмов их взаимодействия;

- определить основные элементы инфраструктуры программы «Городские волонтеры»;

- определить функциональные направления, в которых будут задействованы городские волонтеры, и ориентировочное количество городских волонтеров по каждому из них;

- определить основные аспекты привлечения, отбора, подготовки волонтеров программы «Городские волонтеры»;

разработать основные положения мотивационной программы городских волонтеров;

разработать перечень сервисов для волонтеров;

разработать план мероприятий по реализации программы «Городские волонтеры»;

идентифицировать ключевые риски при реализации программы «Городские волонтеры», выработать возможные стратегии их минимизации;

оценить значимость наследия программы «Городские волонтеры» для Самарской области.

Реализация Концепции программы «Городские волонтеры» поддерживает стратегическое видение организации чемпионата в части безупречного проведения всех мероприятий, формирования новых стандартов жизни и обслуживания, а также развития инфраструктуры и устойчивого наследия для Самарской области.

Опыт организации работы волонтеров при подготовке и проведении массовых мероприятий в Самарской области

Деятельность по развитию волонтерства в Самарской области осуществляется на основании постановления Правительства Самарской области от 23.12.2009 № 686 «О Концепции развития и поддержки добровольчества в Самарской области».

Деятельность по развитию молодежного волонтерства осуществляется подведомственными государственными бюджетными учреждениями Самарской области во взаимодействии с другими органами государственной власти Самарской области, органами местного самоуправления, консультативно-совещательными органами, общественными объединениями и иными организациями.

Общественные организации, системно осуществляющие деятельность по развитию добровольчества в регионе:

Самарская региональная молодежная общественная организация «Центр социальных проектов»;

Самарская региональная общественная организация поддержки социальных инициатив «Ресурсный клуб»;

Самарское региональное отделение Всероссийской общественной организации «Союз добровольцев России»;

региональная молодежная общественная организация «Студенческий совет Самарской области»;

автономная некоммерческая организация «Самарский центр развития добровольчества»;

Самарский союз молодежи – территориальная общественная организация Российского союза молодежи в Самарской области;

региональная молодежная общественная организация «Инклюзивный клуб добровольцев»;

детская общественная организация волонтеров городского округа Самара «Городская школьная лига волонтеров» и многие другие.

Основные сферы, в которых задействованы добровольцы в регионе: помощь людям в трудной жизненной ситуации, особенно детям; безвозмездное оказание социально-бытовых услуг ветеранам и инвалидам; донорство; экология; помощь в проведении крупных спортивных, культурных и торжественных памятных мероприятий, антинаркотическое волонтерство, поисковое волонтерство.

В настоящее время в Самарской области насчитывается более 30 тысяч добровольцев, зарегистрированных в федеральном проекте «Личная книжка волонтера». В Самарской области реализуются Всероссийская акция «Весенняя неделя добра», Международный студенческий проект «15 дней до Великой Победы», региональные проекты «Ветеран живет рядом», «Рейд», «Ветеранам глубинки – заботу и внимание», «Старость в радость» и многие другие.

На протяжении нескольких лет Самарская региональная молодежная общественная организация «Центр социальных проектов» (далее – СРМОО «Центр социальных проектов») при поддержке департамента по делам молодежи Самарской области и департамента культуры, туризма и молодежной политики Администрации городского округа Самара осуществляет системную деятельность в регионе по направлению «спортивное волонтерство».

В рамках сотрудничества с различными некоммерческими организациями, образовательными учреждениями, спортивными федерациями и иными организациями города и региона СРМОО «Центр социальных проектов» осуществлял реализацию многоуровневых волонтерских программ, накопление методического и практического опыта по тематике организации крупных спортивных событий, в том числе:

волонтерский корпус XXVII Всемирной летней Универсиады 2013 года в г. Казани;

координация волонтерского корпуса региона на XXII Олимпийских зимних играх и XI Паралимпийских зимних играх 2014 года в г. Сочи;

волонтерский корпус XVI Чемпионата мира по водным видам спорта 2015 года в г. Казани;

волонтерский корпус Чемпионата Европы по дзюдо для клубных команд «Золотая лига дзюдо»;

волонтерский корпус Чемпионата России по настольному теннису и другие.

Важно отметить и опыт, полученный в рамках реализации ряда других масштабных мероприятий:

ежегодные массовые спортивные мероприятия «Кросс нации» и «Лыжня России»;

эстафета Олимпийского огня;

Всероссийский фестиваль студенческого творчества «Студенческая весна»;

региональный волонтерский корпус Всероссийского проекта «Волонтерский корпус 70-летия Победы в Великой Отечественной войне 1941 – 1945 годов».

Практика организации и проведения вышеуказанных и многих других мероприятий является основой для качественной и системной организации работы массовых волонтерских корпусов в нашем регионе.

Миссия, цель и задачи программы «Городские волонтеры»

Миссия программы «Городские волонтеры»: участие в развитии добровольческого движения Самарской области и г. Самары, его популяризация и вовлечение в добровольческие практики различных социальных и половозрастных групп жителей Самарской области.

Цель программы «Городские волонтеры»: привлечение и подготовка 1335 волонтеров для работы на территории г. Самары и на площадке фестиваля болельщиков в период проведения чемпионата с 14 июня по 15 июля 2018 года по 34 функциональным направлениям.

Задачами программы «Городские волонтеры» являются:

набор кандидатов в городские волонтеры;

отбор необходимого количества кандидатов с учетом резерва для дальнейшей подготовки;

подготовка отобранных кандидатов в волонтеры;

обеспечение волонтеров мотивационной программой и сервисами;

организация и мониторинг работы волонтеров во время мероприятий чемпионата;

формирование наследия программы «Городские волонтеры» для Самарской области.

Социальная эффективность программы «Городские волонтеры» будет выражена в формировании позитивного образа г. Самары, Самарской области и России путем демонстрации истинного гостеприимства и

радушия, развития культуры привлечения волонтеров в Самарской области, формирования у участников программы «Городские волонтеры» патриотизма, уважения к истории и культуре, традициям региона и страны в целом, формирования кадрового потенциала региона посредством приобретения уникального опыта организации массового волонтерского корпуса и участия в организации чемпионата.

Механизм реализации программы «Городские волонтеры»¹

Реализацию программы «Городские волонтеры» осуществляет АНО «Дирекция-2018». Главный распорядитель бюджетных средств – министерство спорта Самарской области.

Соисполнителями мероприятий программы «Городские волонтеры» являются:

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный технический университет»;

министерство образования и науки Самарской области;

совет ректоров вузов Самарской области;

департамент по делам молодежи Самарской области;

министерство здравоохранения Самарской области;

министерство транспорта и автомобильных дорог Самарской области;

министерство культуры Самарской области;

департамент туризма Самарской области;

департамент информационной политики Администрации Губернатора Самарской области;

¹ Механизм реализации программы «Городские волонтеры» и его отдельные этапы и показатели могут корректироваться в зависимости от привлеченных ресурсов, возникших потребностей и вновь открывшихся обстоятельств.

департамент информационных технологий и связи Самарской области;

Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Самарской области (по согласованию);

департамент по вопросам общественной безопасности Самарской области;

Администрация городского округа Самара (по согласованию);

Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области (по согласованию);

Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Самарской области (по согласованию).

Соисполнители мероприятий программы «Городские волонтеры» участвуют в ее реализации в соответствии с планом мероприятий согласно приложению 3 к настоящей Концепции.

К реализации программы «Городские волонтеры» могут при необходимости по согласованию привлекаться профильные кадровые, организационные, материально-технические и иные ресурсы органов исполнительной власти Самарской области, городского округа Самара и иных организаций и структур.

Участниками программы «Городские волонтеры» являются:

жители региона в возрасте от 16 до 80 лет в качестве городских волонтеров чемпионата в Самарской области;

жители и гости региона в качестве получателей услуг, оказываемых волонтерами.

В целях эффективной реализации программы «Городские волонтеры» планируется образовывать рабочие совещательные группы при Центре городских волонтеров, которые включают в себя специалистов, курирующих добровольческие движения в учебных заведениях

(образовательных учреждениях среднего профессионального образования, образовательных учреждениях высшего профессионального образования, общеобразовательных учреждениях), домах молодежных организаций, некоммерческих организациях города и региона. Ключевыми задачами данных рабочих совещательных групп являются формирование положительного имиджа городских волонтеров, проведение совместных мероприятий и информационных поводов, решение организационных вопросов на всех этапах реализации программы «Городские волонтеры».

Программа «Городские волонтеры» реализуется с 2016 по 2018 год в 12 этапов.

Взаимосвязь волонтерской программы Оргкомитета и программы «Городские волонтеры»

Подготовка к проведению чемпионата в городе-организаторе Самаре требует осуществления взаимодействия волонтерских центров, координации их действий по реализации двух волонтерских программ и интеграции процессов привлечения, отбора, подготовки и организации работы волонтеров на территории города. Функция по координации двух волонтерских программы возлагается на сотрудника АНО «Дирекция-2018», ответственного за координацию деятельности волонтеров.

Этапы реализации программы «Городские волонтеры»

Реализация программы «Городские волонтеры» включает в себя этапы, представленные в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование этапа	Срок реализации
1.	Создание и организация работы Центра городских волонтеров	сентябрь 2016 года – сентябрь 2018 года
2.	Работа портала (сайта), обеспечивающего информационно-техническое сопровождение всех этапов программы «Городские волонтеры»	сентябрь 2016 года – сентябрь 2018 года

№ п/п	Наименование этапа	Срок реализации
3.	Информационная кампания по формированию положительного имиджа городских волонтеров, сопровождение всех этапов	март 2016 года – сентябрь 2018 года
4.	Разработка (адаптация) методических материалов для процессов отбора, обучения городских волонтеров и менеджмента	сентябрь 2016 года – июнь 2017 года
5.	Разработка и реализация мотивационной программы для городских волонтеров	январь 2017 года – сентябрь 2018 года
6.	Формирование и подготовка команды управления городскими волонтерами (рекрутеров, тренеров, функциональных координаторов, тимлидеров)	сентябрь 2016 года – май 2018 года
7.	Привлечение и отбор городских волонтеров (регистрация, интервьюирование кандидатов)	сентябрь 2016 года – август 2017 года
8.	Обеспечение сервисов для городских волонтеров	январь 2017 года – июль 2018 года
9.	Подготовка городских волонтеров	октябрь 2017 года – май 2018 года
10.	Организация практики городских волонтеров и тестирование ключевых сервисов на крупных спортивных мероприятиях	октябрь 2016 года – май 2018 года
11.	Организация и мониторинг работы городских волонтеров, в том числе заключение договоров с волонтерами, распределение по позициям, мониторинг их деятельности	апрель 2018 года – июль 2018 года
12.	Признание и формирование наследия программы «Городские волонтеры» для Самарской области	июль 2018 года – сентябрь 2018 года

Эффективность реализации программы «Городские волонтеры» оценивается в соответствии с целевыми показателями согласно приложению 2 к настоящей Концепции.

Создание и организация работы Центра городских волонтеров

Центр городских волонтеров обеспечивается необходимой оргтехникoй, мебелью, интернет-каналом, телефонной связью, расходными материалами.

Для осуществления этапов массового потока кандидатов и волонтеров (рекрутинга, обучения, организации работы) планируется привлечение партнеров (высшие учебные заведения и (или) иные организации).

С 2016 по 2018 год планируется следующий штат специалистов Центра городских волонтеров²:

руководитель;

ответственный за информационную кампанию;

ответственный за отбор и подготовку волонтеров;

ответственный за сервисы и мотивацию.

В 2018 году штат будет дополнен следующими специалистами:

фотограф программы «Городские волонтеры»;

видеооператор программы «Городские волонтеры».

С указанными сотрудниками АНО «Дирекция-2018» будут заключены трудовые договоры и договоры гражданско-правового характера.

Работа портала (сайта), обеспечивающего информационно-техническое сопровождение всех этапов реализации программы «Городские волонтеры»

В целях реализации программы «Городские волонтеры» планируется работа специализированного портала (сайта), обеспечивающего

² В штате могут быть изменения в соответствии с возникающими потребностями.

информационно-техническое сопровождение всех этапов программы (регистрации, отбора, обучения волонтеров и управления их деятельностью в период чемпионата).

На сайте ведется онлайн-регистрация кандидатов с созданием личной страницы, возможностью оперативного оповещения кандидатов и сбора обратной коммуникации. На сайте будет осуществляться приглашение кандидатов на интервью, учет результатов отборочных процедур, приглашение волонтеров на подготовку, распределение волонтеров по функциям, назначение на смены в период чемпионата, отправка на аккредитацию, учет предоставленных сервисов.

Информационная кампания по привлечению городских волонтеров

Реализация программы «Городские волонтеры» требует качественной масштабной информационно-просветительской и коммуникационной кампании.

Информационное сопровождение будет осуществляться постоянно через средства массовой информации, включая региональные, местные теле-, радиокомпании, наружную рекламу, интернет-ресурсы и социальные сети.

При необходимости по согласованию для размещения новостных материалов могут привлекаться информационные ресурсы (сайты, группы в социальных сетях) органов исполнительной власти сферы молодежной политики, учебных заведений и других организаций.

Коммуникационная кампания на первоначальном этапе (2016 год) будет предполагать просветительские встречи для охвата разных целевых групп, в том числе:

- муниципальные общеобразовательные учреждения (школы, лицеи);
- образовательные организации среднего профессионального образования;
- образовательные организации высшего профессионального образования;
- коммерческие организации и предприятия;
- волонтеры «серебряного возраста»;

некоммерческие организации.

Реализация информационной кампании строится на следующих стратегических принципах:

таргетированный подход – выбор каналов и инструментов информирования и взаимодействия в зависимости от целевых аудиторий;

выбор «лиц кампании» или спикеров из числа известных личностей, руководителей органов исполнительной власти региона и города, самих волонтеров;

вовлечение в информационную кампанию в качестве участников волонтерских (добровольческих) некоммерческих организаций Самарской области;

создание единого инструментария с визуальным и текстовым наполнением, а также рекомендациями по реализации информационной кампании для всех её участников.

Разработка (адаптация) методических материалов для процессов отбора, обучения городских волонтеров и их менеджмента

В целях методического обеспечения этапов и процессов реализации программы «Городские волонтеры» исполнителем программы будут разработаны (адаптированы, частично получены от Оргкомитета) материалы в соответствии со следующим перечнем:

профили городских волонтеров с учетом функциональных направлений деятельности;

методика проведения интервью с кандидатами в волонтеры, карты интервьюера;

методика определения степени владения английским языком;

программа подготовки волонтеров;

программа подготовки тренеров;

информационные материалы для сопровождения обучения;

программа тренинга для функционально-объектовых менеджеров, осуществляющих управление волонтерами в период чемпионата;

проект соглашения (договора) с городским волонтером;
справочник городского волонтера.

Разработка и реализация мотивационной программы для городских волонтеров

Признание заслуг волонтеров является одной из ключевых задач программы «Городские волонтеры».

С учетом рекомендаций федеральной концепции работа по удержанию и мотивации волонтеров будет направлена на:

минимизацию потерь городских волонтеров до начала чемпионата и неявки отобранных и обученных волонтеров во время чемпионата, а также сокращение издержек, связанных с необходимостью оперативной замены и переучивания волонтеров;

эффективную и качественную работу каждого городского волонтера, поддержание соответствующего позитивного настроения;

укрепление желаемого поведения городского волонтера до, во время и после проведения чемпионата;

постоянное взаимодействие с городскими волонтерами и поддержание их интереса в течение длительного срока их подготовки к работам на мероприятиях чемпионата.

Система мотивации стартует с момента регистрации кандидатов в волонтеры в 2016 году и завершает свое действие в конце 2018 года.

Планируемые формы «материальных поощрений»:

проведение различных акций, программ и мероприятий, участие в них городских волонтеров;

позтапная выдача эксклюзивной сувенирной продукции в момент проведения чемпионата, изготовленной специально для поощрения волонтеров;

именные благодарственные письма по итогам участия в программе «Городские волонтеры»;

наградная продукция для поощрения самых активных волонтеров и (или) тимлидеров;

выпуск волонтерской газеты;

празднование дней рождения городских волонтеров;

финальное праздничное мероприятие с вручением подарков, акцентом на роль и наследие программы «Городские волонтеры» для Самарской области.

Планируемые формы нематериальных поощрений городских волонтеров:

реализация коммуникационной программы, в том числе рассылка информационных писем, создание онлайн-сообщества городских волонтеров и т.д.;

организация встреч с интересными людьми;

осуществление записей в личную книжку волонтера;

публикации в средствах массовой информации и социальных сетях информации об успехах и достижениях городских волонтеров;

предоставление уникальных возможностей (посещение объектов спортивной инфраструктуры чемпионата, а также участие в праздничных, культурных, спортивных и иных мероприятиях), которые позволяют в полной мере почувствовать свою причастность к знаменательному событию;

формирование команды «Послы программы «Городские волонтеры» из числа представителей образовательных организаций региона и города, некоммерческих организаций, предприятий и иных заинтересованных в участии организаций;

проведение конкурса «Волонтер месяца» с 2017 по 2018 год;

предоставление возможности попасть в региональный и городской кадровый резерв для участия в будущих масштабных спортивных и неспортивных мероприятиях и пр.

Система мотивации городских волонтеров в рамках проведения чемпионата зависит от количества отработанных ими смен, специфики функционального направления и нацелена на сохранение численности волонтеров до завершения всех мероприятий чемпионата.

Формирование и подготовка команды управления городскими волонтерами

В рамках программы «Городские волонтеры» предусматриваются формирование и подготовка персонала, необходимого для качественного выполнения всех процессов организации работы городских волонтеров. С рекрутерами, тренерами и координаторами функциональных направлений АНО «Дирекция-2018» будут заключены договоры гражданско-правового характера.

1. Рекрутеры (интервьюеры)

Планируемый состав – 10 человек (дополнительно 5 человек из обученного резерва).

Каждому рекрутеру в период с октября 2016 года по февраль 2017 года необходимо провести около 500 интервью с кандидатами в городские волонтеры.

Программа подготовки рекрутеров включает четыре направления: общий модуль по чемпионату и программе «Городские волонтеры», функциональный модуль по непосредственному функционалу рекрутеров, психологический модуль по специфике коммуникаций с интервьюируемыми, мотивационный модуль по снятию напряжения и получению обратной связи в ходе кампании отбора.

2. Тренеры

Планируемый состав – 10 человек (дополнительно 5 человек из обученного резерва).

Планируется обучить 1869 волонтеров (в том числе 1335 человек – основной состав и 534 человека – резервный состав). Обучающиеся будут

распределены в 40 групп по 47 человек. Каждый тренер курирует 4 группы (всего 188 человек).

Программа подготовки тренеров будет включать четыре модуля: общий модуль по чемпионату и программе «Городские волонтеры», функциональный модуль по особенностям тренерской работы, содержательный модуль по проработке содержания каждого тренинга, мотивационный модуль по снятию напряжения и получению обратной связи в ходе кампании обучения.

3. Координаторы функциональных направлений

Планируемый состав – 10 человек (дополнительно 5 человек из обученного резерва).

Период занятости данной группы персонала – с мая по июль 2018 года.

Планируется, что для осуществления данных функций будет определен персонал из числа ранее подготовленных рекрутеров и (или) тренеров.

Подготовка координаторов будет заключаться во взаимодействии со службами и (или) объектами, к которым в дальнейшем будут прикреплены городские волонтеры.

4. Тимлидеры (волонтер–координатор мини-группы)

Планируемый состав – 100 человек.

Подготовка заключается в инструктаже, проводимом координаторами функциональных направлений непосредственно перед чемпионатом.

Привлечение и отбор городских волонтеров (регистрация, интервьюирование кандидатов)

Самарская область планирует организовать работу 1335 городских волонтеров (расчет необходимого количества приведен в приложении 1 к настоящей Концепции). Отбор и подготовка будут проводиться с учетом

резерва в количестве 534 человек, что составляет 40% от планируемого числа волонтеров. Подготовка резерва позволит снизить уровень влияния рисков потери волонтерами мотивации на работу в рамках проведения чемпионата. Таким образом, общее количество отобранных для дальнейшей подготовки кандидатов составит 1869 человек.

Старт регистрации запланирован на сентябрь 2016 года. Процедуры очного интервью – с октября по февраль 2017 года. В сроках возможны изменения в привязке к волонтерской программе Оргкомитета.

Плановое число поданных кандидатами заявок – не менее 5000. Планируемый конкурс – 3 человека на место.

Процедура отбора городских волонтеров включает следующие этапы:

онлайн-регистрация кандидатов и заполнение анкеты на сайте программы «Городские волонтеры»;

очное интервью в целях определения личностных компетенций кандидата, а также степени владения английским языком (другими языками).

Степень владения английским языком будет указываться кандидатом в личной анкете и подтверждаться (изменяться) во время очного интервью с рекрутером по 4 уровням: нулевой, элементарный (базовый), средний (разговорный), продвинутый (свободное владение).

При регистрации кандидат выбирает несколько предпочтительных функциональных направлений. На этапе очного интервью рекрутер дает финальную рекомендацию по возможным функциональным направлениям кандидата.

Очное интервью будет проходить на территории Центра городских волонтеров (в случае проживания кандидата в г. Самаре и близлежащих районах) посредством голосовой и видеосвязи через Интернет (в случае проживания кандидата в удаленных районах Самарской области или других регионах страны).

Городским волонтером Самарской области может стать любой гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, проживающий на территории Самарской области, в возрасте от 16 лет, обладающий необходимыми компетенциями, прошедший все отборочные процедуры, подготовку, проверку службы безопасности и заключивший соглашение о работе городским волонтером в период проведения мероприятий чемпионата. Приоритет будет отдаваться кандидатам в волонтеры, не нуждающимся в предоставлении мест проживания.

Также в качестве критерия отбора городских волонтеров может рассматриваться стремление к проявлению гостеприимства, формированию положительного имиджа Самарского региона и страны в целом и другие критерии в соответствии с функциональными направлениями деятельности волонтеров.

Привлечение к волонтерскому труду лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их индивидуальных возможностей и в случае, если это не потребует дополнительных мер по организации труда, включая адаптацию основного и вспомогательного оборудования, технического и организационного оснащения, дополнительного оснащения и обеспечения техническими приспособлениями.

Список кандидатов, прошедших отбор для дальнейшего обучения (1869 человек), направляется на проверку в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области и Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Самарской области.

В дальнейшем формируется список отобранных волонтеров с учетом резерва по каждому функциональному направлению деятельности исходя из соответствия кандидатов профилям направлений.

Работа функциональных направлений деятельности городских волонтеров будет соотнесена с деятельностью волонтеров Оргкомитета во избежание дублирования функций.

По итогам формирования окончательного списка отобранных волонтеров происходит подписание соглашения об осуществлении волонтерской деятельности с городским волонтером.

Волонтеры при необходимости со своего согласия могут пройти проверку на употребление наркотиков и вакцинацию. Данные позиции для волонтеров бесплатны, не предполагают их материальных вложений. При этом за волонтером остается право на отказ от наркотестирования и проверки на вакцинацию.

Обеспечение сервисов для городских волонтеров

Городские волонтеры осуществляют деятельность в рамках организации и проведения мероприятий чемпионата без финансового вознаграждения. Основной характеристикой субкультуры волонтеров является в первую очередь добровольный, бескорыстный, безвозмездный характер труда.

Для эффективной работы городских волонтеров на мероприятиях чемпионата необходимо создать благоприятные условия труда как на рабочем месте, так и в быту, которые не должны отличаться от условий работы волонтеров Оргкомитета.

Обязательные сервисы, которые будут предоставлены городским волонтерам:

одноразовое питание в случае работы волонтеров до 8 часов включительно, двухразовое питание в случае работы волонтеров более 9 часов;

бесплатный проезд до места работы и обратно на общественном транспорте в пределах города Самары в течение двух месяцев в период подготовки и проведения чемпионата в 2018 году;

униформа (примерный состав: футболка поло (2 штуки), брюки (1 штука), шорты (1 штука), спортивная обувь (1 пара), ветровка (1 штука),

кепка (1 штука), дождевик многоразового использования (1 штука), возможна вариативность для волонтеров каждой конкретной функции);

рабочий комплект (примерный состав: рюкзак (1 штука), бейдж ламинированный (именной с системой защиты и функцией пропуска) (1 штука), ручка автоматическая (1 штука), блокнот-карта (1 штука), справочник волонтера, планшет-папка), транспортная карта (иной формат обеспечения бесплатного проезда);

мобильная связь (SIM-карта) для тимлидеров (по возможности для всех волонтеров) – с оплатой тарифного плана на 2 месяца;

подвижная цифровая радиосвязь стандарта DMR для тимлидеров – обеспечение бесперебойной оперативной связью волонтеров в момент «пиковых» нагрузок на мобильную связь;

медицинская страховка.

Все эскизы предметов материального оснащения городских волонтеров будут согласованы с Оргкомитетом.

Важным моментом в организации деятельности волонтеров во время чемпионата является обеспечение наличия на каждом объекте (около него) и функционирования пунктов размещения волонтеров в местах их работы. Данные пункты необходимы для сбора и координации, временного хранения вещей, временного отдыха, бытовых нужд, защиты от погодных условий и других задач.

Подготовка городских волонтеров

Подготовка городских волонтеров ориентирована на мотивацию, развитие необходимых качеств для эффективной работы на городских объектах в период проведения чемпионата, создание команды, нацеленной на общий результат. Подготовка волонтеров не является ни профессиональным, ни дополнительным профессиональным обучением.

Подготовка городских волонтеров должна способствовать развитию следующих ключевых качеств городского волонтера, участвующего в организации и проведении чемпионата:

уважение – умение четко и ясно формулировать свои мысли, в общении держаться уверенно, открыто и дружелюбно, умение и желание оказывать помощь и поддерживать других людей, обладание навыками разрешения конфликтных ситуаций, грамотного взаимодействия с людьми с различными формами и видами инвалидности;

самообладание – навыки контроля собственного поведения и эмоций, сохранения спокойствия и работоспособности при давлении со стороны людей и обстоятельств, а также при длительных нагрузках и однообразной работе, умение справляться со стрессом;

вовлеченность – понимание целей команды, соблюдение приоритета командных целей перед личными интересами и потребностями, согласованность действий с действиями коллег, понимание важности и значимости своего участия как вклада, от которого зависит общий результат;

осознанность – готовность восприятия реальностей мероприятия «как есть», понимание своих роли и целей;

исполнительность – умение правильно расставлять приоритеты в работе, осознание ответственности за свои действия и взятые на себя обязательства, понимание важности следования в работе установленным нормам и правилам.

Подготовка проводится в формате тренингов, реализуется через различные методы: разнообразные формы подачи материала, командообразующие игры и другое, включает практическую отработку знаний и навыков.

Программа подготовки городских волонтеров включает три основных направления: общая информация, специальные знания и навыки, знакомство с объектом, реализуемых через семь основных модулей.

Модуль «Ориентация». В рамках модуля городские волонтеры получают информацию об истории, философии и системе ценностей, связанных с футболом и чемпионатом, информацию о статусе, значении и роли города, принимающего чемпионат, познакомятся со своей ролью в качестве городского волонтера.

Модуль «Компетенции». Программа модуля направлена на развитие основных компетенций городских волонтеров: мотивационно-целевой, информационной, коммуникативной, рефлексивной. В рамках модуля волонтеры научатся осознавать собственные мотивы действий, ставить цели деятельности, анализировать и осмысливать ее результат, эффективно работать с информацией и транслировать ее, а также приобретут и отработают коммуникационные навыки и навыки работы в команде.

Модуль «Краеведение и туризм». Программа модуля познакомит городских волонтеров с информацией об истории города Самары, его достопримечательностях, культурных, туристических и спортивных объектах. В практическую часть модуля войдут ориентация в культурно-исторической городской среде города Самары, отработка навыков работы с информацией в сфере туризма и проведения экскурсий.

Модуль «Гостеприимство». В рамках модуля волонтеры познакомятся с российскими традициями гостеприимства, узнают о традициях и обычаях представителей различных культур и национальностей, правилах этикета, а также отработают навыки взаимодействия с различными клиентскими группами и гостями чемпионата в определенных ситуациях.

Модуль «Инструктаж». Затрагивает направления: действия в чрезвычайных ситуациях, медицина, противодействие терроризму и другие. Данный модуль предполагает самостоятельное изучение волонтерами материалов, предоставленных соответствующими структурами (возможно в электронном виде), а также очный краткий инструктаж по всем направлениям.

Модуль «Функции и объект». Программа модуля вариативна и предполагает знакомство волонтеров с их конкретными функциональными обязанностями в рамках работы на городских объектах во время проведения чемпионата. Модуль включает знакомство с регламентами работы, отработку конкретных процедур, а также знакомство с организационными структурами и городской логистикой в целом. Волонтер знакомится с будущим местом работы, узнает всю необходимую информацию о работе на данной точке, отрабатывает полученные в рамках обучения навыки и демонстрирует свои профессиональные возможности.

Модуль «Иностранные языки». Программа модуля будет включать практические занятия разговорным английским и (или) иными иностранными языками (французским, португальским, испанским, немецким). Она будет рассчитана только на волонтеров, не владеющих иностранными языками или владеющих на базовом уровне. Ориентировочное количество такой категории составит 750 человек, или 40% от 1869 отобранных для подготовки волонтеров. Результатом реализации данного модуля является обеспечение оказания базовых информационных услуг при общении волонтеров с иностранными гостями.

Обучение может строиться в форме клубов общения на иностранном языке в группах по 15 – 20 человек. Для реализации обучающей программы модуля могут привлекаться студенты факультетов иностранных языков самарских вузов.

Обеспечение языковой поддержки городских волонтеров, привлекаемых к работе с гостями города в период проведения чемпионата, осуществляется при содействии министерства образования и науки Самарской области.

Помимо прохождения тренингов, волонтеры смогут дополнительно изучить информационные материалы, соответствующие вышеуказанным модулям, в личном кабинете на сайте программы «Городские волонтеры».

По итогам подготовки волонтеры получают сертификат о посещении тренинговой программы.

Организация практики городских волонтеров и тестирование ключевых сервисов на крупных спортивных мероприятиях

Тестирование работы городских волонтеров и ключевых сервисов включает в себя три этапа:

организация работы городских волонтеров в рамках крупных массовых спортивных и иных мероприятий на территории Самарской области и г. Самары. Работа на данном этапе нацелена прежде всего на качественную (не количественную) отработку технологий организации работы волонтеров и работы ключевых сервисов (питания, транспорта и др.), подготовку тимлидеров;

командирование представителей – сотрудников Центра городских волонтеров, будущих координаторов, тимлидеров, волонтеров программы «Городские волонтеры» для помощи в проведении крупных международных событий на территории Российской Федерации, в том числе Кубка конфедераций в городах Москве, Сочи, Санкт-Петербурге, Казани (июнь-июль 2017 года) и других;

«День репетиции одного дня чемпионата». Проводится за несколько дней до начала чемпионата и предполагает выход на рабочие места и отработку основных действий волонтерами. Возможно проведение в рамках объектного тренинга программы обучения городских волонтеров. В связи с особой значимостью для организации слаженной работы всех служб и структур чемпионата данный этап реализуется при их непосредственном участии и содействии.

Организация и мониторинг работы городских волонтеров в период проведения чемпионата

Непосредственно перед чемпионатом будет организована выдача униформы и раздаточных комплектов для городских волонтеров.

Схема управления деятельностью волонтеров будет включать в себя штаб по работе с волонтерами (сотрудники Центра городских волонтеров, а также при необходимости по согласованию представители от министерства образования и науки Самарской области, департамента по делам молодежи Самарской области, и (или) подведомственных им учреждений), координаторов функциональных направлений, волонтеров – тимлидеров.

При прикреплении волонтеров к службам, задействованным в рамках проведения мероприятий чемпионата, должен быть определен ответственный сотрудник для взаимодействия с волонтерами, все взаимодействующие с волонтерами специалисты должны быть проинструктированы о правилах и особенностях организации деятельности волонтеров.

Управление деятельностью волонтеров охватит следующие блоки деятельности: составление графиков, назначение на питание, предоставление и контроль предоставления сервисов, контроль выхода на смены, контроль качественного выполнения функциональных обязанностей, предотвращение инцидентов, реализация мотивационных мероприятий, реагирование на риски и нештатные ситуации.

Признание и формирование наследия программы «Городские волонтеры» для Самарской области

Реализация программы «Городские волонтеры» обеспечит г. Самару и Самарскую область собственной инфраструктурой для развития волонтерского движения и активного вовлечения населения в волонтерскую деятельность. Самарская область и г. Самара получат команду хорошо обученных специалистов и волонтеров, готовых активно участвовать в различных городских и региональных мероприятиях.

Наследием программы «Городские волонтеры» для Самарской области станет Центр городских волонтеров, его кадровый состав,

методическая база, фото- и видеоархив, специализированный сайт по работе с волонтерами.

Все наработки Центра городских волонтеров, архив и имеющаяся информация будут переданы органам исполнительной власти, курирующим добровольческое движение и молодежную политику в целом на территории Самарской области (департаменту по делам молодежи Самарской области).

Работа в команде городских волонтеров – отличная стартовая площадка для молодежи, где каждый может применить свои знания, практические умения, усовершенствовать коммуникативные и языковые навыки, приобрести умение с легкостью адаптироваться к изменяющимся условиям, научиться ставить цели и разрешать конфликтные ситуации, планировать свое время, нести ответственность за общий результат.

Участие молодежи в таком масштабном социально значимом мероприятии позволит сформировать основные компетенции успешной личности, способствующие профессиональному самоопределению и развитию внутренней мотивации.

Расчет необходимого количества городских волонтеров и описание функциональных направлений деятельности городских волонтеров

Точное описание деятельности, а также численность городских волонтеров, задействованных при выполнении каждой функции, будет уточняться по мере назначения ответственных за реализацию каждой функции, руководителей объектов чемпионата в г. Самаре.

При организации работы городских волонтеров особое внимание необходимо уделить следующим аспектам:

длительные сроки работы (32 дня) и значительная нагрузка на волонтеров, в связи с чем необходимо разработать график работы волонтеров с чередованием периодов работы (посменно) и отдыха;

необходимость соблюдения баланса при определении количества городских волонтеров, задействованных при выполнении каждой функции: отсутствие на объектах, мероприятиях чемпионата незадействованных волонтеров при отсутствии сверхнагрузки на каждого из них;

в ситуации длительного графика работы имеют место невыходы волонтеров, в целях минимизации которых реализуется поэтапная мотивационная программа по удержанию интереса к участию, тем не менее важно предусмотреть возможность их полной замены из резервного списка в случае невыходов.

Таким образом, финальное число волонтеров, отобранных и экипированных непосредственно перед чемпионатом, составит 1415 человек с учетом резерва в количестве 80 человек, что составляет 6% от планируемого числа волонтеров.

Расчет приведен в приложении 1 к настоящей Концепции.

Описание ключевых рисков при реализации программы «Городские волонтеры»

Ключевые риски, которые необходимо учесть при формировании и реализации программы «Городские волонтеры», представлены в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Возможные риски, вызовы и сложности	Возможные стратегии их минимизации
1.	Недостаточное понимание важности программы «Городские волонтеры» в организации чемпионата может привести к недофинансированию и недостаточному количеству персонала и сервисов, работающих с волонтерами, что может отразиться на выполнении программы «Городские волонтеры» и качестве проведения мероприятий чемпионата в	Включение в перечень мероприятий государственной программы Самарской области «Подготовка к проведению в 2018 году чемпионата мира по футболу» мероприятий по реализации программы «Городские волонтеры» с объемом финансирования, учитывающим реальную потребность в кадровом, материально-техническом и информационном обеспечении его деятельности; детальная проработка с представителями органов исполнительной власти, заинтересованных организаций, задействованных в организации и проведении чемпионата, специфики организации

№ п/п	Возможные риски, вызовы и сложности	Возможные стратегии их минимизации
	целом	работы городских волонтеров по соответствующим функциям; как можно более раннее начало взаимодействия с сотрудниками служб, задействованных во время организации и проведения чемпионата
2.	Наличие стереотипа о том, что волонтеры Оргкомитета имеют организационный статус выше, чем городские волонтеры	Использование возможностей информационной кампании для привлечения городских волонтеров и возможностей программы обучения для создания положительного имиджа городских волонтеров, понимания важности и значимости их участия как вклада, от которого зависит общий результат; наличие сервисов и мотивационных элементов, идентичных по качеству и объемам волонтерской программе Оргкомитета
3.	Низкий уровень языковой подготовки городских волонтеров	Реализация системы отбора городских волонтеров с учетом их языковой подготовки; обеспечение языковой поддержки городских волонтеров, привлекаемых к работе с гостями города в период проведения чемпионата, должно осуществляться при содействии министерства образования и науки Самарской области; создание мини-разговорника самых популярных фраз на английском, французском, испанском и португальском языках
4.	Невыход некоторых городских волонтеров на согласованные ими рабочие смены	Реализация графика работы волонтеров с чередованием периодов работы (посменно) и отдыха; соблюдение баланса при определении количества волонтеров, задействованных при выполнении каждой функции: отсутствие на объектах, мероприятиях чемпионата незадействованных волонтеров при отсутствии сверхнагрузки на каждого из них; привлечение запланированного резерва

№ п/п	Возможные риски, вызовы и сложности	Возможные стратегии их минимизации
5.	Непривлекательность некоторых функциональных направлений для волонтеров. У волонтеров, работающих по направлению «транспорт» или по другим несоревновательным направлениям, возможны низкая заинтересованность и мотивация	Реализация дополнительной мотивационной программы для данных направлений; привлечение в качестве волонтеров курсантов образовательных организаций высшего образования Министерства обороны Российской Федерации, Федеральной службы исполнения наказаний Министерства юстиции Российской Федерации в Самарской области и т.д.

Финансирование мероприятий программы «Городские волонтеры»

Финансирование мероприятий программы «Городские волонтеры» осуществляется за счет средств бюджета Самарской области.

Центр городских волонтеров может предлагать сотрудничество и рассматривать предложения о сотрудничестве коммерческих партнеров на всех этапах программы «Городские волонтеры».

Данное партнерство не предполагает использование бренда чемпионата. Оно предполагает партнерство с Центром городских волонтеров и может быть полезным для партнеров в связи с большим охватом населения г. Самары, выходом на организованные массы целевой аудитории партнеров.

В дальнейшем планируется образование рабочей группы по взаимодействию с партнерами, формирование комплексных пакетов для партнеров программы «Городские волонтеры».

Разработчики Концепции

Концепция программы «Городские волонтеры» разработана при участии:

министерства спорта Самарской области;

АНО «Дирекция-2018»;

департамента по делам молодежи Самарской области;

департамента культуры, туризма и молодежной политики
Администрации городского округа Самара;

Самарской региональной молодежной общественной организации
«Центр социальных проектов»;

Самарской региональной общественной организации «Ресурсный
клуб».

К работе по разработке настоящей Концепции привлечены органы
исполнительной власти Самарской области, а также некоммерческие
организации региона.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Концепции программы
«Городские волонтеры»
Самарской области

Расчет необходимого количества городских волонтеров
и описание функциональных направлений деятельности городских
волонтеров

№ п/п	Функциональное направление	Описание деятельности	Количество волонтеров, человек
1. Территория города			
1.1.	Туристские информационные центры	Содействие основному персоналу стационарных туристских информационных центров в предоставлении информационных услуг гостям и жителям города	18
1.2.	Туристический маршрут	Оказание информационных услуг, услуг по ориентированию в г. Самаре, обеспечению оперативной связи со штабом в случае нештатных ситуаций на территории туристического маршрута, эмоциональной поддержки гостей г. Самары и создания праздничной атмосферы	84
1.3.	Транспорт	Оказание информационных, навигационных услуг на территории больших транспортных пунктов. Гостеприимная встреча гостей города и создание праздничной атмосферы. Помощь при посадке (высадке) зрителей с инвалидностью	400
1.4.	Билетная программа	Координация потоков людей в билетных центрах	30

№ п/п	Функциональное направление	Описание деятельности	Количество волонтеров, человек
1.5.	Безопасная среда	Оказание помощи основному персоналу в приеме телефонных сообщений от гостей города и местного населения	6
1.6.	Оперативная группа	Оказание помощи в решении вопросов оперативной группе дежурной группой членов штаба волонтерского центра, владеющих иностранными языками, в том числе редкими	27
1.7.	Медицинское обеспечение	Оказание помощи медицинским бригадам на территории города	48
1.8.	Коммуникационный центр	Оказание помощи основному персоналу общегородского коммуникационного центра в приеме телефонных сообщений от гостей города и местного населения	44
1.9.	Управление волонтерами на территории города	Оказание помощи штабу городских волонтеров по информационному сопровождению, обеспечению оперативной связи, координации питания, управлению волонтерами по функциям, мотивации и обеспечению сервисами	114
Всего			771
2. Фестиваль болельщиков			
2.1.	Информационные пункты в фан-зоне	Оказание помощи гостям города в ориентировании на площадке фестиваля болельщиков, сбор и хранение потерянных (найденных) вещей, эмоциональная поддержка и создание праздничной атмосферы	30

№ п/п	Функциональное направление	Описание деятельности	Количество волонтеров, человек
2.2.	Группа сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья	Оказание информационных услуг зрителям с ограниченными возможностями здоровья в ориентировании на площадке фестиваля болельщиков. В случае необходимости оказание содействия в перемещении по площадке	51
2.3.	Аккредитация	Оказание помощи в пунктах аккредитации клиентских групп фестиваля болельщиков. Консультация по прохождению процедуры аккредитации. Разъяснения по пользованию аккредитацией, зонам доступа на объекте	30
2.4.	Работа со зрителями	Оказание информационных и навигационных услуг для зрителей. Активизация зрителей во время проведения акций и конкурсов. Эмоциональная поддержка и создание праздничной атмосферы	78
2.5.	Гостеприимство	Сопровождение VIP-гостей. Координация гостей на VIP-трибунах	12
2.6.	Транспорт	Оказание помощи основному персоналу: координация транспорта и людских потоков на парковочных зонах	24
2.7.	Главная сцена	Оказание помощи за кулисами. Координация артистов и коллективов	42

№ п/п	Функциональное направление	Описание деятельности	Количество волонтеров, человек
2.8.	Партнеры фуд-корта	Контроль порядка в зонах питания на площадке фестиваля болельщиков. Своевременное информирование Оргкомитета по всем возникающим вопросам. Навигация. Информационные услуги. Координация работы фуд-корта (связь со службами)	42
2.9.	Маркетинг	Оказание помощи основному персоналу в контроле за соблюдением прав коммерческих партнеров. Прием и обработка оперативных запросов коммерческих партнеров фестиваля болельщиков по решению технических вопросов	48
2.10.	Штаб по безопасности фестиваля болельщиков	Оказание помощи службам безопасности на объектах входа потоков зрителей в виде оказания информационных услуг	9
2.11.	Риск-менеджмент	Мониторинг состояния площадки фестиваля болельщиков и фиксация инцидентов (состояние указателей, элементов оформления и др.)	6
2.12.	Медицинское обеспечение	Оказание помощи медицинским бригадам (медицинским пунктам)	36
2.13.	Средства массовой информации и связи с общественностью	Оказание помощи основному персоналу пресс-центра. Координация пресс-активностей, работа со средствами массовой информации. Помощь основному персоналу телерадиовещателей	48

№ п/п	Функциональное направление	Описание деятельности	Количество волонтеров, человек
2.14.	Штаб управления фестиваля болельщиков	Оказание помощи сотрудникам штаба управления фестиваля болельщиков	12
2.15.	Детская площадка	Навигация родителей и детей. Информационные услуги	9
2.16.	Управление волонтерами на фестивале болельщиков	Оказание помощи штабу городс- ких волонтеров по информаци- онному сопровождению, обеспе- чению оперативной связи, координации питания, управле- нию волонтерами по функциям, мотивации и обеспечению сервисами	87
Всего			564
Итого			1335
Резерв для обучения			534
Резерв для работы			80
Всего с учетом резерва (для обучения)			1869
Всего с учетом резерва (для работы)			1415

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Концепции программы
«Городские волонтеры»
Самарской области

Целевые показатели
реализации программы «Городские волонтеры» Самарской области (нарастающим итогом)

№ п/п	Наименование мероприятия	Наименование целевого показателя	Значение показателя по годам			Методика оценки
			2016	2017	2018	
1.	Создание и организация работы Центра городских волонтеров	Численность постоянных сотрудников, человек	3	3	5	Анализ отчетных данных
		Численность привлеченных специалистов (рекрутеров), человек	10	10		Анализ отчетных данных
		Численность привлеченных специалистов (тренеров), человек		10	10	Анализ отчетных данных
		Численность привлеченных специалистов (координаторов функциональных направлений), человек			10	Анализ отчетных данных
		Численность привлеченных тимлидеров, человек			100	Анализ отчетных данных

№ п/п	Наименование мероприятия	Наименование целевого показателя	Значение показателя по годам			Методика оценки
			2016	2017	2018	
2.	Работа специализирован- ного портала, обеспечивающего информационно- техническое сопровождение всех этапов программы «Городские волонтеры»	Численность зарегистрированных пользователей сайта, человек	4000	5000	5000	Анализ статистических данных сайта
3.	Информационная кампания по формированию положительного имиджа городских волонтеров, сопровождение всех этапов	Количество упоминаний программы «Городские волонтеры» в средствах массовой информации, единиц	50	100	150	Мониторинг средств массовой информации
		Численность зарегистрированных кандидатов в волонтеры, человек	4000	5000	5000	Анализ статистических данных сайта
		Архив фото- и видеоматериалов, количество зафиксированных мероприятий	5	15	30	Анализ материалов архива
4.	Отбор городских волонтеров	Количество разработанных (адаптированных) методических материалов для процесса отбора, единиц	4	4	4	Анализ отчетных данных

№ п/п	Наименование мероприятия	Наименование целевого показателя	Значение показателя по годам			Методика оценки
			2016	2017	2018	
		Численность подготовленных рекрутеров, человек	15	15	15	Анализ отчетных данных
		Численность отобранных кандидатов в волонтеры для подготовки, человек		1869	1869	Анализ отчетных данных
		Численность отобранных кандидатов в волонтеры с учетом резерва для работы на мероприятиях чемпионата, человек			1415	Анализ отчетных данных
		Численность отобранных кандидатов в волонтеры для работы на мероприятиях чемпионата, человек			1335	Анализ отчетных данных
5.	Подготовка городских волонтеров	Количество разработанных (адаптированных) методических материалов для процесса обучения городских волонтеров, единиц		3	5	Анализ отчетных данных
		Численность подготовленных тренеров, человек		15	15	Анализ отчетных данных
		Количество обучающих модулей, пройденных волонтерами, единиц		3	7	Анализ отчетных данных
		Организация практики городских волонтеров и тестирование сервисов на мероприятиях	3	6	8	Анализ отчетных данных, фото- и видеоархива

№ п/п	Наименование мероприятия	Наименование целевого показателя	Значение показателя по годам			Методика оценки
			2016	2017	2018	
6.	Организация работы городских волонтеров в период проведения чемпионата	Численность обучающихся волонтеров, человек		1869	1869	Анализ отчетных данных
		Численность городских волонтеров, обслуживающих мероприятия чемпионата, человек			1335	Анализ отчетных данных
		Количество сервисов, предоставляемых волонтерам и тимлидерам, единиц			7	Анализ отчетных данных
		Количество изготовленных комплектов униформы и рабочих комплектов, единиц			1415	Анализ заключенных договоров, актов выполненных работ
7.	Признание вклада волонтеров и на- следие программы «Городские волонтеры»	Количество материальных форм поощрения волонтеров, единиц		1	4	Анализ заключенных договоров, актов выполненных работ
		Количество нематериальных форм поощрения, единиц	8	8	11	Анализ отчетных данных
		Численность благополучателей результатов вовлечения представителей региона в добровольческие социальные практики	100	500	10 000	Анализ отчетных данных

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Концепции программы
«Городские волонтеры»
Самарской области

План мероприятий по реализации программы «Городские волонтеры» Самарской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
1. Работа Центра городских волонтеров			
1.1.	Организация работы Центра городских волонтеров, привлечение постоянных сотрудников и временного персонала, обеспечение оборудованием и мебелью	сентябрь 2016 года	автономная некоммерческая организация «Дирекция города-организатора Самары по подготовке и проведению в 2018 году чемпионата мира по футболу» (далее – АНО «Дирекция-2018») (по согласованию), министерство спорта Самарской области
2. Работа специализированного портала			
2.1.	Работа специализированного портала (сайта), обеспечивающего информационно-техническое сопровождение всех этапов программы «Городские волонтеры» (обеспечение разработки, наполнения, запуска, администрирования и поддержки сайта)	сентябрь 2016 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), министерство спорта Самарской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
3. Формирование положительного имиджа городских волонтеров, привлечение волонтеров			
3.1.	Информационная кампания по формированию положительного имиджа городских волонтеров, сопровождение всех этапов	март 2016 года – сентябрь 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию) во взаимодействии с волонтерским центром Оргкомитета (по согласованию), федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный технический университет» (далее – ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет») (по согласованию), совет ректоров вузов Самарской области (по согласованию), департамент информационной политики Администрации Губернатора Самарской области, министерство образования и науки Самарской области, Администрация городского округа Самара (по согласованию)
3.2.	Организация и проведение рабочих и презентационных встреч в учебных заведениях и иных организациях региона	март – декабрь 2016 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), департамент по делам молодежи Самарской области во взаимодействии с волонтерским центром Оргкомитета (по согласованию)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
3.3.	Содействие в освещении мероприятий программы «Городские волонтеры» в городских и региональных средствах массовой информации	март 2016 года – сентябрь 2018 года	департамент информационной политики Администрации Губернатора Самарской области, Администрация городского округа Самара (по согласованию)
4. Мотивационная программа			
4.1.	Реализация мотивационной программы для городских волонтеров, в том числе проведение мероприятий по общественному признанию заслуг волонтеров, специальных мотивационных проектов, обеспечение личностного роста волонтеров	январь 2017 года – сентябрь 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), департамент по делам молодежи Самарской области, министерство образования и науки Самарской области, Администрация городского округа Самара (по согласованию)
4.2.	Проработка вопроса предоставления городским волонтерам бесплатных билетов на матчи чемпионата после утверждения билетной программы FIFA, организация посещения волонтерами объектов спортивной инфраструктуры чемпионата	август 2016 года – июль 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
4.3.	Содействие в части реализации мотивационной программы для городских волонтеров (поощрение активных волонтеров, публикации в средствах массовой информации, участие в праздничных городских, региональных и иных мероприятиях и др.)	январь 2017 года – сентябрь 2018 года	департамент по делам молодежи Самарской области, министерство образования и науки Самарской области, департамент информационной политики Администрации Губернатора Самарской области,

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
			министерство культуры Самарской области, департамент туризма Самарской области, Администрация городского округа Самара (по согласованию)
4.4.	Изготовление сувенирной продукции и благодарственных писем для городских волонтеров	октябрь 2017 года – июнь 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
5. Отбор городских волонтеров			
5.1.	Регистрация кандидатов в волонтеры	сентябрь 2016 года – февраль 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
5.2.	Разработка профилей волонтеров, методики проведения интервью, в том числе определение степени владения английским и (или) другими языками, уровня личностных компетенций	сентябрь 2016 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
5.3.	Формирование и подготовка команды рекрутеров (интервьюеров)	сентябрь 2016 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), привлеченные специалисты

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
5.4.	Интервьюирование кандидатов в волонтеры (непосредственно проведение очных интервью с кандидатами)	октябрь 2016 года – март 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (по согласованию), привлеченные специалисты
5.5.	Формирование списка волонтеров для прохождения программы подготовки	февраль – август 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
5.6.	Представление списка волонтеров в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области и Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Самарской области, министерство здравоохранения Самарской области и другие органы по запросу	март 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
5.7.	Проверка списка волонтеров	март – сентябрь 2017 года	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области и Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Самарской области (по согласованию)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
5.8.	Проверка вакцинации волонтеров (при необходимости)	сентябрь 2017 года – май 2018 года	министерство здравоохранения Самарской области
5.9.	Проверка волонтеров на употребление наркотиков (при необходимости)	сентябрь 2017 года – февраль 2018 года	министерство здравоохранения Самарской области
5.10.	Формирование итогового списка волонтеров	апрель 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
5.11.	Отбор тимлидеров волонтерских команд	февраль – май 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
6. Обеспечение сервисов для городских волонтеров			
6.1.	Разработка и согласование макетов униформы, рабочего комплекта, сувенирной продукции и благодарственных писем	май – сентябрь 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), привлеченные специалисты

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
6.2.	Изготовление униформы и рабочего комплекта, закупка услуг по организации питания, страхованию волонтеров, мобильной связи, закупка и безвозмездная передача абонентских носимых (портативных) радиостанций подвижной цифровой радиосвязи стандарта DMR для тимлидеров	октябрь 2017 года – май 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), департамент информационных технологий и связи Самарской области (в части закупки и предоставления радиостанций подвижной цифровой радиосвязи)
6.3.	Организация бесплатного проезда волонтеров на общественном транспорте по территории г. Самары в период подготовки и проведения чемпионата	по мере поступления денежных средств на обеспечение бесплатного проезда	Администрация городского округа Самара (по согласованию), АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
6.4.	Организация пунктов временного размещения и отдыха для волонтеров во время чемпионата, в том числе предоставление помещений подведомственных учреждений в местах массовой работы волонтеров	январь – май 2018 года	ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (по согласованию), министерство образования и науки Самарской области
7. Организация подготовки волонтеров			
7.1.	Разработка программы подготовки волонтеров	январь – июль 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), привлеченные специалисты

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
7.2.	Формирование и подготовка команды тренеров	август – сентябрь 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согла- сованию)
7.3.	Изготовление формы для тренеров	июль – август 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согла- сованию)
7.4.	Формирование графика подготовки волонтеров	август – сентябрь 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согла- сованию), министерство образо- вания и науки Самарской области
7.5.	Содействие в части предоставления площадок для организации подготовки волонтеров	август – сентябрь 2017 года	министерство образования и науки Самарской области, ФГБОУ ВО «Самарский государственный техни- ческий университет» (по согласо- ванию), Администрация городского округа Самара (по согласованию)
7.6.	Реализация программы подготовки волонтеров	октябрь 2017 года – май 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согла- сованию)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
7.7.	Проведение обучающего модуля «Инструктаж» (по направлениям: медицина, действия в чрезвычайных ситуациях, антитеррористическая безопасность). В том числе проведение тренингов о порядке действий волонтеров при: проведении мероприятий по обеспечению безопасности в случае поступления сигнала о террористической угрозе; обнаружении подозрительных предметов; выявлении подозрительных граждан; несанкционированном проникновении на объект; групповых нарушениях общественного порядка и массовых беспорядках; возникновении чрезвычайных ситуаций техногенного и природного характера; поступлении сигнала об эвакуации; обнаружении обездвиженного тела человека	август 2017 года – май 2018 года	министерство здравоохранения Самарской области, Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Самарской области (по согласованию), департамент по вопросам общественной безопасности Самарской области, Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Самарской области (по согласованию), Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Самарской области (по согласованию)
7.8.	Реализация программы обучения городских волонтеров английскому языку	по мере поступления денежных средств на реализацию программы обучения	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), министерство образования и науки Самарской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
7.9.	Организация практики городских волонтеров и тестирование ключевых сервисов на крупных спортивных мероприятиях	октябрь 2016 года – май 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), министерство спорта Самарской области
7.10.	Формирование и отправка волонтеров в г. Казань для участия в проведении Кубка конфедераций FIFA 2017 года	март – июль 2017 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), департамент по делам молодежи Самарской области, ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (по согласованию)
8. Организация работы волонтеров			
8.1.	Формирование и инструктаж команды координаторов функциональных направлений	март – апрель 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
8.2.	Заключение соглашений с волонтерами (распечатка бланков, организация процесса подписания)	март – май 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
8.3.	Организация процесса выдачи униформы и рабочих комплектов волонтерам	март – май 2018 года	АНО «Дирекция – 2018» (по согласованию), ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (по согласованию)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
8.4.	Организация работы волонтеров, составление графиков работы, координация и мониторинг деятельности	май – июль 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
8.5.	Организационное обеспечение предоставления сервисов (выдача униформы, рабочих комплектов, контроль за предоставлением питания)	март – июль 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
8.6.	Обеспечение функционирования пунктов временного размещения волонтеров во время чемпионата	май – июль 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
8.7.	Содействие в организации и управлении деятельностью волонтеров во время чемпионата	май – июль 2018 года	департамент по делам молодежи Самарской области, министерство образования и науки Самарской области, Администрация городского округа Самара

9. Реализация программы признания вклада волонтеров и формирование наследия программы

«Городские волонтеры»

9.1.	Проведение итогового праздничного мероприятия для волонтеров с церемонией награждения, творческими выступлениями, представлением итогов работы волонтеров	июль 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию), ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (по согласованию), департамент по делам молодежи Самарской области, министерство
------	---	-------------------	--

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Исполнитель
			образования и науки Самарской области, департамент информационной политики Администрации Губернатора Самарской области, министерство культуры Самарской области, Администрация городского округа Самара (по согласованию)
9.2.	Передача архивов материалов по итогам реализации программы «Городские волонтеры»	август 2018 года	АНО «Дирекция-2018» (по согласованию)
9.3.	Получение архивов материалов по итогам реализации программы «Городские волонтеры» для дальнейшего использования в работе	август 2018 года	департамент по делам молодежи Самарской области, Администрация городского округа Самара (по согласованию)