

### Методические рекомендации по реализации основных направлений проекта «МыВместе»

#### Введение

16 марта 2020 года была запущена Общероссийская акция оказания помощи населению в ситуации коронавируса #МыВместе, в 85 регионах России начали работу волонтерские штабы #МыВместе. Организаторами акции стали Всероссийское общественное движение «Волонтеры-медики», Общероссийский народный фронт и Ассоциация волонтерских центров.

В рамках акции работала «горячая линия» 8(800)200-34-11 по поддержке и координации помощи маломобильным и пожилым людям, попавшим в группу риска в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, медицинскому персоналу. Пожилые и маломобильные граждане, обратившись на «горячую линию», оставляли заявку волонтерам на оказание помощи в покупке и доставке продуктов, медикаментов и товаров первой необходимости, а также могли получить консультацию профессиональных психологов и юристов. Кроме того, операторы учили пожилых людей самостоятельно покупать продукты и заказывать лекарства через Интернет. За время акции на «горячую линию» поступило 3 616 965 обращений.

Обращения через систему «ОНФ.Помощь» поступали в региональные волонтерские штабы #МыВместе, участниками которых стали более 118 000 волонтеров. В состав волонтерских штабов входили представители региональных отделений ВОД «Волонтеры-медики», Ассоциации волонтерских центров, ВОД «Волонтеры Победы», Всероссийского студенческого корпуса спасателей, Российских студенческих отрядов, ресурсных центров добровольчества, волонтерских центров вузов и ссузов, других волонтерских, спортивных, патриотических и общественных

объединений, поисковых движений, фанатских организаций, бизнес-сообщества.

Функционал волонтеров в регионах подразделяется на несколько направлений: волонтеры штаба – обрабатывали поступившие заявки в формате телефонных звонков для уточнения необходимых товаров у заявителя и деталей по заказу, волонтеры выездных групп – осуществляли закупку, доставку продуктов, лекарств и предметов первой необходимости обратившимся за помощью, помогали в медицинских организациях (в том числе в красной зоне) и социальных учреждениях, онлайн-волонтеры – проводили образовательные и развлекательные мероприятия, оказывали моральную, психологическую и юридическую помощь.

Особое внимание было уделено безопасности волонтеров. Все волонтеры обеспечивались средствами индивидуальной защиты. Перед началом работы каждому волонтеру в обязательном порядке проводилась термометрия. В целях разъяснения механизмов предотвращения распространения коронавируса среди волонтеров при поддержке Минздрава России и Роспотребнадзора были разработаны и направлены в региональные штабы соответствующие инструкции:

- Методические рекомендации по профилактике распространения COVID-19 для организаторов волонтерской деятельности;
- Инструкции по технике безопасности и санитарно-гигиеническим правилам;
- Алгоритм по работе с заявителем при наличии у него коронавирусной инфекции.

В фонд благотворительных пожертвований от физических и юридических лиц получено 1 810 585 033,67 рублей.

## **Направления расходования средств**

- приобретение продуктов питания и непродовольственных товаров первой необходимости для адресной помощи пожилым и маломобильным гражданам;
- помощь медицинскому персоналу и медицинским организациям в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции;
- обеспечение бесперебойной деятельности региональных волонтерских штабов помощи людям #МыВместе.

По направлению поддержки медицинских и социальных учреждений было закуплено и передано 23 977 128 единиц СИЗов в 403 учреждения и 96 000 экспресс-тестов.

К реализации акции активно присоединились 9 402 партнерских организации, из которых 2 088 коммерческих компании.

В рамках проекта «Продуктовая помощь» бесплатные продуктовые наборы получили 1,5 млн человек в возрасте от 65 лет и старше. Проект реализовывался в 76 субъектах РФ, а получатели помощи определялись региональными органами социальной защиты, что обеспечило адресное предоставление продуктовой помощи именно тем, кто в ней действительно нуждается.

По итогам реализации проекта «Вам, родные» подарочные наборы и поздравления с Днем Победы получили 44 574 ветерана Великой Отечественной войны в 84 регионах страны.

В ходе акции для регистрации волонтеров был создан агрегатор МЫВМЕСТЕ2020.РФ, где каждый может предложить свою помощь, стать волонтером, узнать полезные новости. Акция показывает, что в нашей стране много отзывчивых организаций и людей, которые не остаются в стороне во время сложных ситуаций. Крупные компании организуют горячие линии, предоставляют юридические консультации, обеспечивают доступ к бесплатным сервисам для удаленной работы и онлайн-обучения.

Сформированная в обществе культура добрых дел сегодня реализуется в конкретных проектах: это общие усилия и новые возможности, открывшиеся вопреки эпидемии. На [мывместе2020.рф](http://мывместе2020.рф) все это собрано вместе и разбито на тематические блоки с информацией, как и где можно воспользоваться описанными услугами.

С целью сохранения результатов и формирования наследия Акции, развития механизмов помощи людям региональными штабами и организаторами Акции «Мы Вместе» было принято решение о трансформации Акции в постоянно действующий проект «Мы Вместе», который будет осуществлять свою деятельность в формате клуба (далее – Проект, Клуб). Данная идея получила поддержку Президента России Владимира Путина в ходе онлайн-встречи с участниками Акции, которая состоялась 26 июня 2020 года. По итогам встречи 23 июля был утвержден Перечень поручений Президента Российской Федерации № Пр-1150. Для первого этапа работы проекта «Мы Вместе» были выбраны приоритетные направления работы, имеющие высокую социальную значимость, и базирующиеся на опыте участников Акции «Мы Вместе»:

- организация работы по привлечению имеющих необходимую подготовку волонтеров региональных штабов Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе» к ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций и распределению гуманитарной помощи в зонах чрезвычайных ситуаций;
- закрепление волонтеров Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе» за гражданами пожилого возраста, нуждающимися в постоянной или временной посторонней помощи, для оказания им социальной поддержки;
- учреждение международной премии «We are together» («Мы вместе»), присуждаемой иностранным гражданам и организациям за

большой вклад в решение важных гуманитарных проблем и укрепление международного гуманитарного сотрудничества;

- проведение в 2020 году Международного форума добровольцев «#МыВместе».

## **1. Общие принципы работы региональных клубов Проекта «Мы вместе»**

Проект «Мы вместе» объединяет сеть региональных клубов «Мы вместе». В методических рекомендациях описаны принципы и методы работы региональных клубов.

**В качестве формы объединения граждан, представителей коммерческих, некоммерческих, государственных и иных организаций на региональном уровне выступает Клуб «Мы Вместе» - неформализованное объединение волонтерских, общественных и коммерческих организаций, реализующих основные направления Проекта «Мы Вместе», главной целью которого является оказание конкретной помощи людям, развитие и масштабирование форматов взаимопомощи на территории региона.**

Основные принципы работы:

- неформальность – участником клуба «Мы Вместе» может стать любой желающий, отсутствует членство и процедура вступления в клуб. Основное правило – приверженность целям клуба, готовность помогать и отсутствие корыстных мотивов;
- аполитичность – клуб «Мы Вместе» не участвует в политической деятельности и не представляет интересы политических партий, любой инициативный человек или группа может принимать участие в работе клуба «Мы вместе» вне зависимости от политических взглядов;

- консолидация с целью достижения синергии – клуб «Мы вместе» объединяет сообщества и группы для достижения общей цели – помощи и взаимопомощи участников сообщества в трудной ситуации;
- корпоративная культура – традиции, общие интересы и внутренние мероприятия для участников клуба «Мы вместе», цель которых – сформировать у участников клуба «Мы вместе» чувство сопричастности и командную атмосферу.

Координацию и обеспечение деятельности проекта «Мы вместе» на федеральном уровне осуществляет федеральный штаб проекта «Мы вместе», созданный на базе Ассоциации волонтерских центров, ВОД «Волонтеры-медики» и Общероссийского народного фронта.

Организацию и реализацию деятельности проекта «Мы вместе» в регионе осуществляет региональный клуб «Мы вместе».

Координацию деятельности регионального клуба «Мы вместе» осуществляет региональный совет клуба. Состав регионального совета клуба определяется на региональном уровне совместно с органами исполнительной власти, в частности, в сфере молодежной политики и ответственного за противодействие распространения коронавирусной инфекции (количество членов совета определяется на региональном уровне, но должно быть нечетным в количестве около 11 человек). Обязательными кандидатурами для вхождения в состав совета клуба являются руководитель ресурсного центра добровольчества или волонтерской организации (по линии Ассоциации волонтерских центров), руководитель регионального отделения ВОД «Волонтеры-медики», руководитель регионального исполкома ОНФ, руководитель регионального отделения Всероссийского студенческого корпуса спасателей (при наличии). Членами совета в обязательном порядке являются координаторы направлений работы проекта «Мы вместе» в регионе. За 2 дня до первого (установочного) заседания совета планируемый состав совета направляется в федеральный штаб проекта «Мы вместе»

по электронному адресу [vmeste@dobro.ru](mailto:vmeste@dobro.ru). Все члены совета клуба имеют равнозначное право голоса вне зависимости от статуса и возглавляемой организации. Решения совета принимаются большинством голосов.

При наличии рекомендаций в состав регионального совета клуба со стороны федерального штаба проекта «Мы вместе» данная информация будет направлена в рабочем порядке.

Для начала работ регионального клуба необходимо провести встречу совета клуба, на котором должны быть определены контактное лицо для взаимодействия с федеральным штабом проекта «Мы вместе», в том числе контактное лицо в части информационного сопровождения, контактные лица по основным направлениям работы проекта. Информация о данных кандидатурах направляется в федеральный штаб проекте «Мы вместе» в течение 7 рабочих дней после встречи совета клуба.

Контакты для взаимодействия: [vmeste@dobro.ru](mailto:vmeste@dobro.ru).

## **2. Международная премия «We are together» и Национальная премия «Мы вместе»**

Распространение COVID-19 стало настоящим вызовом для систем здравоохранения и социального обеспечения стран мира. В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции Россия не только мобилизовала бизнес и институты гражданского общества в рамках Общероссийской акции взаимопомощи «#МЫВМЕСТЕ» (далее – Акция), но и находилась в постоянной коммуникации с партнерами в других странах. В марте-июле 2020 года Россия отправила в США, Италию, Иран, КНДР, Венесуэлу, Монголию и Китай, а также страны СНГ грузы с гуманитарной помощью: медицинское оборудование и средства индивидуальной защиты. Например, Российская Федерация в начале июля в рамках борьбы с коронавирусной инфекцией передала Кыргызской Республике гуманитарный груз с наборами ПЦР-тестов на коронавирус, а спустя 2 недели была осуществлена доставка

медицинского имущества и шести врачебно-сестринских бригад лечебных учреждений Минобороны России.

Международная кооперация во время пандемии стала толчком для выдвижения инициативы создания международной премии, направленной на поощрение тех граждан, которые вносят личный вклад в борьбу с глобальными вызовами, укрепляют международное сотрудничество в решении общих социальных проблем.

**Во исполнение пункта 3 Перечня поручений «Росмолодежи подготовить совместно с МИДом России, Минфином России, Ассоциацией волонтерских центров и представить предложения по учреждению международной премии «We are together» («Мы вместе») (далее – Премия), присуждаемой иностранным гражданам и организациям за большой вклад в решение важных гуманитарных проблем и укрепление международного гуманитарного сотрудничества, предусмотрев выделение из федерального бюджета необходимых бюджетных ассигнований»** были подготовлены предложения по проведению Премии, которая станет ежегодным международным мероприятием, направленным на поощрение людей за выдающиеся проекты и программы в области решения мировых социальных проблем через гражданское участие.

Предполагается, что **Премия будет вручаться ежегодно для граждан и организаций** вне зависимости от страны проживания/регистрации, национальности, гендера. Победители получают денежные премии от Оргкомитета. **В 2020 году Премия будет вручаться впервые и будет посвящена вкладу в борьбу с распространением COVID-19.**

С целью развития культуры взаимопомощи в России, учреждается также и Национальная премия «Мы вместе», которая будет включать в себя Всероссийский конкурс «Доброволец России», а также конкурсы, направленные на поощрение социально-ответственного бизнеса



и журналистов, блогеров, освещающих социальную тематику. Старт премии на 2021 год предполагается 5 декабря 2020 года.

Контактное лицо: Джалалова Диана Гайратовна - заместитель Председателя Совета Ассоциации волонтерских центров, тел. +7-926-264-65-00, эл. почта: [djalalova.diana@avcrf.ru](mailto:djalalova.diana@avcrf.ru)

### **3. Международный форум гражданского участия «МыВместе»**

С 2015 года в России проходит Международный форум добровольцев, приуроченный к празднованию Международного дня добровольца 5 декабря. Форум ежегодно посещают тысячи участников из числа лидеров волонтерских движений, НКО, представителей государственного, коммерческого сектора и других заинтересованных организаций, в том числе представители более 100 стран мира.

**Важным уроком пандемии стала необходимость регулярного обмена мнениями и сотрудничества с партнерами из других стран.** Российские руководители волонтерских организаций и лидеры НКО регулярно обменивались опытом с коллегами из стран СНГ, Европы, Азии и США по темам вовлечения волонтерского движения, эффективным форматам оказания помощи для нуждающихся граждан и др. **Накопление и сохранение этого опыта станет основной темой масштабного предстоящего мероприятия.**

**Во исполнение пункта 4 «Росмолодежи подготовить совместно с МИДом России, Роспотребнадзором, Ассоциацией волонтерских центров и представить предложения по проведению в 2020 году Международного форума добровольцев «#МыВместе»** Перечня поручений **было принято решение посвятить Международный форум добровольцев Общероссийской акции взаимопомощи «#МЫВМЕСТЕ» и назвать его:**

**«Международный форум гражданского участия «МыВместе»**  
(далее – Форум).

В 2020 году Форум, направленный на создание условий для развития межсекторного взаимодействия и поддержки инициатив в сфере гражданского общества, запланирован в период со 2 по 5 декабря в г. Москве.

**К участию в Форуме будут приглашены** более 10 000 человек, в том числе более 500 иностранных граждан с учетом развития эпидемиологической обстановки, связанной с распространением коронавирусной инфекции, и рекомендациями Роспотребнадзора.

**Целевой аудиторией Форума являются** добровольцы, активисты всех направлений, в том числе участвующие в Акции, социально ориентированные некоммерческие организации и благотворительные фонды Российской Федерации и зарубежных стран, представители коммерческих компаний, реализующих программы корпоративной социальной ответственности, государственных институтов, а также журналисты, освещающие социальную тему.

**Форум будет включать в себя:**

- полезную программу, предполагающую оказание реальной волонтерской помощи благотворительным фондам, некоммерческим организациям и государственным учреждениям;
- основную деловую программу, которая предусматривает дискуссии и мастер-классы с участием представителей экспертного сообщества, сессии по нетворкингу и международному сотрудничеству;
- проведение концертной программы, приуроченной к празднованию Международному и национальному дню волонтера;
- вручение премии «Доброволец России», а также Международной премии «Мы вместе», присуждаемой иностранным гражданам и организациям за большой вклад в решение важных гуманитарных проблем и укрепление международного гуманитарного сотрудничества.

**Организаторами Форума** выступают Федеральное агентство по делам молодежи, ФГБУ «Роспатриотцентр» и Ассоциация волонтерских центров.

Для участия в мероприятиях Форума будут разсланы дополнительно письма на Глав субъектов Российской Федерации с приглашением сформировать региональные делегации.

Регистрация форума будет проходить на портале DOBRO.RU.

Контакты для взаимодействия: forum@dobro.ru.

#### **4. Проект #МыВместе: помощь пожилым**

Помощь нуждающимся во время пандемии, в частности, пожилым людям, стала стержневой идеей Акции. В условиях социальной изоляции данная категория стала наиболее уязвимой. Так, в период COVID-19 в рамках Общероссийской акции взаимопомощи **#МЫВМЕСТЕ была организована система адресной помощи пожилым людям, включая ветеранов Великой Отечественной войны во всех регионах Российской Федерации.** За 4 месяца к Акции присоединились более 118 000 волонтеров и 9 400 партнеров, которые оказали помощь более 3,4 миллионам человек.

**Также по всей стране добровольцы акции #МЫВМЕСТЕ присоединились к юбилейным мероприятиям, приуроченным к празднованию Дня Великой Победы.** Активисты адресно поздравили 44 449 ветерана Великой Отечественной войны, вручив праздничные подарочные наборы, в которые вошли Георгиевская ленточка, цветы, праздничная продуктовая корзина. Участники штабов раздали более 100 000 георгиевских ленточек в процессе оказания адресной помощи по доставке продуктов и лекарств.

Во многих городах работа была организована по принципу «соседского волонтерства», когда добровольцы «закреплялись» за пожилыми людьми, исходя из территориальной близости. С этой целью на портале DOBRO.RU разработан интерфейс соседского волонтерства и адресной помощи

«Добро.Помощь», позволяющий волонтерам видеть нуждающихся, находящихся рядом с ними, своевременнее и качественней оказывать помощь.

**Во исполнении части «б» пункта 6 Перечня поручений** «... рассмотреть вопрос о закреплении волонтеров Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе» за гражданами пожилого возраста, нуждающимися в постоянной или временной посторонней помощи, для оказания им социальной поддержки» одним из приоритетных направлений работы проекта «Мы вместе» станет **инициатива «МыВместе: помощь пожилым»** (далее – Инициатива), в рамках реализации которой планируется усовершенствование системы работы волонтеров с одинокими пожилыми людьми и ветеранами Великой Отечественной войны, обобщение имеющегося опыта и координация усилий волонтерских организаций и НКО в этом направлении.

**Цель Проекта** – повышение качества жизни одиноких пожилых людей и ветеранов Великой Отечественной войны за счет системной волонтерской поддержки, привлечения дополнительных организационных, материальных и других ресурсов от неравнодушных граждан и организаций.

Задачи:

- закрепление по принципу «шефства» волонтеров за одинокими пожилыми людьми, включая ветеранов Великой Отечественной войны, и их регулярное посещение (не реже двух раз в месяц);
- сбор и «оцифровка» потребностей одиноких пожилых людей и ветеранов с целью их возможного удовлетворения за счет привлечения дополнительных человеческих, материальных и других ресурсов в системе «ОНФ.Помощь» и DOBRO.RU.

Оператором направления является ФГБУ «Роспатриотцентр».

Партнерами – Ассоциация волонтерских центров, Общероссийский народный фронт, ВОД «Волонтеры Победы», ВОД «Волонтеры-медики»,

БФ «Память поколений», ООД «Поисковое движение России», другие благотворительные и волонтерские организации.

На региональном уровне работа строится на базе клуба «Мы вместе» с участием региональных отделений вышеперечисленных партнерских организаций.

Взаимодействие осуществляется на портале DOBRO.RU с использованием сервиса «Добро.Помощь» ([help.dobro.ru](http://help.dobro.ru)) и системы «ОНФ.Помощь».

«Добро.Помощь» — совместный с ОНФ проект, который помогает некоммерческим организациям и волонтерам оказывать адресную помощь людям. Проблемы аккумулируются через приложение ОНФ.Помощь, через телефон горячей линии 8-800-200-3411, через окна в МФЦ по всей стране и другие источники.

После обработки те проблемы, которые могут решить НКО и волонтеры, передаются в систему «Добро.Помощь». После этого некоммерческие организации — участники проекта могут выбрать проблему и назначить на ее решение волонтера или команду волонтеров.

Волонтеры помогают гражданам, после чего отправляют в систему информацию о решенной проблеме. Эту информацию проверяет НКО, а также подтверждает благополучатель.

К проекту могут присоединяться некоммерческие организации — для этого нужно оставить заявку на [help.dobro.ru](http://help.dobro.ru), авторизовавшись с помощью учетной записи DOBRO.RU. После того как заявка организации будет одобрена модераторами, НКО сможет брать в работу задачи адресной помощи и привлекать волонтеров — как уже работающих с организацией, так и новых из числа пользователей DOBRO.RU. При этом в своей CRM-системе НКО будет видеть место жительства волонтеров на карте — это поможет давать им работу заявки о помощи от соседей.

### **Этапы реализации Проекта:**

*1. Август 2020 года - проведение экспертного опроса среди тематических организаторов на портале DOBRO.RU, встречи с профильными Фондами.*

Представителям регионального клуба «Мы вместе» и заинтересованным организациям необходимо принять участие в экспертном опросе, проводимым АВЦ.

*2. Август - сентябрь 2020 года – определение состава одиноких пожилых людей и ветеранов, нуждающихся в помощи, за которыми планируется закрепить волонтеров и оказывать системную помощь не реже двух раз в месяц.*

Рекомендуется взять под «шефство» 100% живущих в субъекте Российской Федерации ветеранов Великой Отечественной войны, а также N количество одиноких пожилых граждан, нуждающихся в адресной помощи (определяется субъектом Российской Федерации, клубом «Мы вместе»). Определение количества необходимо осуществить во взаимодействии с ВОД «Волонтеры Победы», а также органами социальной защиты населения, учитывая реализуемые тематические программы.

*3. Август - октябрь 2020 года - определение контактных лиц за взаимодействие по направлению, формирование команд организаций, готовых участвовать в проекте, формирование списков волонтеров.*

Субъекту необходимо определить не позднее 1 октября 2020 года контактное лицо в субъекте Российской Федерации, а до 15 октября 2020 года перечень некоммерческих, волонтерских и иных организаций, готовых участвовать в данном проекте силами волонтеров и сообщить в адрес ФГБУ «Роспатриотцентр» эту информацию по адресу: [zabota@dobro.ru](mailto:zabota@dobro.ru).

*4. Сентябрь - ноябрь 2020 года – предоставление доступа организациям к сервису «Добро.Помощь», проведение верификации и обучения волонтеров на портале DOBRO.RU.*

Всем подтвержденным организациям со стороны ФГБУ «Роспатриотцентр» будет предоставлен доступ к использованию сервиса «Добро.Помощь», проведена верификация и обучение волонтеров с использованием программ, реализуемых ВОД «Волонтеры Победы» и другими организациями.

*5. Сентябрь - декабрь 2020 года (далее – постоянно) - сбор потребностей с одиноких пожилых людей, ветеранов и оказание им помощи*

В этот период волонтеры проекта посещают благополучателей, проводят мониторинг потребностей бытового, социального, имущественного и другого плана и заносят данную информацию в систему «ОНФ.Помощь» с целью дальнейшего решения проблем, оказания помощи волонтерами, партнерами, бизнесом или органами власти. После занесения информации в систему «ОНФ.Помощь», в случае если помощь могут оказать НКО или волонтеры, она размещается на портале DOBRO.RU в разделе «Добро.Помощь» ([help.dobro.ru](http://help.dobro.ru)) в виде специальных «карточек». Любой гражданин России, партнер проекта, волонтер может «взять в работу» соответствующую карточку и оказать помощь. В случае, если проблема может быть решена органами власти, то она направляется Общероссийским народным фронтом на решение в профильный орган власти.

Контактным лицом в системе за карточкой обозначается верифицированный волонтер, закрепленный за ветераном или пожилым человеком.

Региональному клубу «Мы вместе» рекомендуется привлекать широкую сеть партнеров, включая коммерческие компании, профильные Фонды в работу проекта, использование сервиса «Добро.Помощь» (*например, потребность в ремонте мебели после размещения на портале может увидеть ремонтная мастерская и помочь пожилому человеку; потребность в продуктах – продуктовый магазин, и так далее*).

6. 5 декабря 2020 года - встреча команды Проекта в рамках Международного форума гражданского участия «Мы вместе».

Реализация Проекта предполагается в тесном взаимодействии с региональными органами власти в сфере социальной защиты.

Региональному ОИВ в сфере социальной защиты необходимо определить ответственное лицо, организовать первичное посещение одинокого пожилого человека или ветерана Великой Отечественной войны совместно с сотрудником социальной защиты, а также обеспечить волонтеров транспортом, предусмотреть софинансирование на проект на период 2020 / 2021 год по итогам обсуждения возможных расходов с клубом.

Контактное лицо: Васенкова Алена Яновна – начальник Управления по реализации проектов и патриотическому воспитанию молодежи ФГБУ «Роспатриотцентр», тел.: +7(499) 967-86-70 (доб. 7050), эл. почта: avasenkova@rospatriotcentr.ru.

## **5. Организация работы направления «Психологическая помощь»**

### **1. Актуальность и термины**

Каждый человек ежедневно переживает множество небольших событий, испытывает различные эмоции, общаясь с другими людьми. Однако, согласно результатам опроса Института общественного мнения, в 2018 году, **всего 1% россиян** обращается к психотерапевту в трудной жизненной ситуации, большинство жителей России - **66% - ищут помощи у родственников**. Кроме того, **27%** заявляют, что не нуждаются в посторонней помощи и стимуляторах, а справляются с проблемами в одиночку (эта доля выросла на 15 п. п. с 2009 года). *Это свидетельствует о том, что культура обращения за помощью к психологам консультантам/ психотерапевтам в России не развита.*



Согласно определению Всемирной организации здравоохранения здоровье – это состояние полного физического, **душевного** и социального благополучия, а не только отсутствием болезней и физических дефектов.

Пандемия COVID-19 обострила многие старые проблемы, а также повлекла за собой ряд новых. Именно поэтому на первый план вышла проблема малого распространения информации о возможности получить бесплатную психологическую помощь, а также дефицит инструментов для решения психологических проблем в дистанционном режиме.

**Психологическая помощь** – это система профессиональных мер поддержки и содействия человеку, семье со стороны лиц, оказывающих психологическую помощь, в предупреждении, разрешении, преодолении его (ее) психологических проблем, трудных жизненных и кризисных ситуаций и их последствий, которые нарушают его (ее) нормальную жизнедеятельность и не могут быть преодолены им (ей) самостоятельно, способствующих поддержанию психического и соматического здоровья, оптимизации психического развития, социальной адаптации, саморазвитию, самореализации, реабилитации и повышению качества жизни.

## **2. Описание направления**

**Направление «Психологическая помощь»** представляет собой комплексную работу сообщества профессиональных психологов, психотерапевтов и психиатров, студентов-психологов, которые оказывают психологическую помощь и поддержку населению на волонтерских началах в соответствии со своими компетенциями.

Инициатива **свыше 7 тысяч** психологов оказывать безвозмездную психологическую помощь во время Общероссийской акции взаимопомощи **#МыВместе** переросла в полноценное направление психологической помощи **#МыВместе**. За период работы волонтеров-психологов с марта по июль 2020 года **более 164 тысяч россиян** получили профессиональную

психологическую помощь и **свыше 1,5 млн человек** ознакомились с форматами помощи в чат-боте Viber.

*В рамках направления волонтеры-психологи из разных регионов страны будут оказывать психологическую помощь населению, заниматься организацией онлайн и оффлайн мероприятий по психологическому просвещению в России, формировать преемственность внутри сообщества и проводить непрерывное обучение молодых волонтеров-психологов.*

**Цель** – оказание психологической помощи населению на безвозмездной основе.

**Задачи:**

1. организация системы оказания волонтерской психологической помощи населению;
2. консолидация профильного волонтерского сообщества и выработка общих подходов к организации психологической помощи населению на добровольных началах;
3. организация онлайн- и оффлайн-мероприятий по психологическому просвещению;
4. вовлечение в работу направления волонтеров-психологов и расширение профессионального волонтерского сообщества;
5. формирование системы обучения, мотивации и повышения компетенций волонтеров-психологов.

**Основные векторы работы направления:**

1. Психологическая помощь обратившимся гражданам:  
Осуществляется посредством телефонной «горячей линии», в онлайн-режиме через чат-бот в социальных сетях и мессенджерах, очных консультаций на местах.
2. Организация мероприятий по психологическому просвещению.

**В 2020** году работа направления «Психологическая помощь» проводится в дистанционном формате под руководством команды федерального штаба.

**В 2021** году и далее деятельность направления будет расширена: проведение очных мероприятий по психологическому просвещению, а также продолжение индивидуальной работы с обратившимися за помощью.

### **3. Организация работы направления на федеральном уровне:**

На федеральном уровне деятельность направления «Психологическая помощь» координирует Всероссийское общественное движение «Волонтеры-медики» совместно с крупнейшими профильными некоммерческими организациями, в числе которых Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига. Для организации образовательных программ могут быть привлечены профильные медицинские организации.

### **4. Организация работы направления на региональном уровне:**

Координатор в регионе направления «Психологическая помощь» может выступать любая профильная организация или волонтерское движение по согласованию с дирекцией ВОД «Волонтеры-медики».

#### **Функционал координатора направления в регионе:**

- привлечение, отбор и координация волонтеров-психологов в регионе;
- организация психологической помощи для обратившихся граждан (инструкции будут направлены дополнительно);
- организация и проведение офлайн мероприятий в регионе для населения и волонтеров-психологов (инструкции будут направлены дополнительно);
- продвижение доступной психологической помощи населению в регионе (инструкции будут направлены дополнительно);

- участие в федеральных и региональных совещаниях и мероприятиях по работе направления (информация будет направляться в рабочем порядке).

### **Основные группы волонтеров-психологов:**

1. клинические психологи (консультирование медицинского персонала, волонтеров-медиков, пациентов медицинских организаций, работа с зависимостями и т.д.);

2. педагоги-психологи (консультирование лиц в возрасте до 18 лет и их родителей);

3. психологи общего профиля;

4. психологи-наставники (обучение волонтеров-психологов внутри сообщества, разработка методических материалов и т.д.).

### **5. Особенности реализации направления:**

Волонтерами направления могут стать лица в возрасте от 18 лет, получающие или имеющие психологическое, или медицинское образование (психиатрия, клиническая психология).

Волонтеры-психологи смогут получать поддержку от коллег и опытных специалистов:

- участие в интервизионных, супервизионных и терапевтических группах, которые направлены на повышение качества консультаций, а также помощь самим психологам;

- участие в вебинарах, раскрывающих теоретические и практические аспекты работы психолога;

- вовлечение в сообщество волонтеров-психологов.

При выстраивании работы по направлению «Психологическая помощь» необходимо придерживаться основных принципов:

1. соблюдение баланса между проведением очных мероприятий в регионе и участием волонтеров-психологов в дистанционной работе горячей линии и чат-бота;

2. обязательная профилактика эмоционального выгорания волонтеров-психологов (составление графиков, проведение тренингов и пр.);
3. обеспечение доступа волонтеров-психологов к образовательным и мотивационным мероприятиям (всероссийского и регионального уровней);
4. разработка системы мотивации и ее совершенствование с учетом возможностей организаторов и партнеров направления;
5. формирование регионального сообщества волонтеров-психологов в координации с ВОД «Волонтеры-медики».

**Контактное лицо:** Назарова Олеся Александровна – начальник отдела направлений медицинского волонтерства ВОД «Волонтеры-медики», координатор направления психологической помощи #МыВместе, тел.: +7(495)796-03-06 (доб. 213), эл. почта: [nazarova@volmedic.com](mailto:nazarova@volmedic.com).

Сайт: волонтеры-медики.рф

Группа Вконтакте: <https://vk.com/public195368219>

## 6. Оказание помощи в ситуации с ЧС

### 1. Введение:

В рамках Акции в кратчайшие сроки удалось создать инфраструктуру оказания экстренной помощи людям – за 3 дня была организована работа горячей линии, запущен сайт, созданы волонтерские штабы во всех регионах России. В течение 4 месяцев организаторами Акции фактически осуществлялась навигация продовольственной, товарной, финансовой, организационной помощи на территории всей страны – более 9 400 партнёров пожертвовали в фонд акции свыше 1,8 миллиардов рублей и более 32 тысяч тонн продовольствия, товаров, а также оказали безвозмездных услуг стоимостью в несколько миллиардов рублей.

Созданная инфраструктура доказала свою эффективность во время пандемии и станет основой для реагирования на общественные угрозы и

чрезвычайные ситуации. Одним из приоритетных направлений работы клубов «Мы вместе» станет «Оказание помощи в ситуации с ЧС».

**Во исполнение пункта 5** «МЧС России совместно с высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации организовать работу по привлечению имеющих необходимую подготовку волонтеров региональных штабов Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе» к ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций и распределению гуманитарной помощи в зонах чрезвычайных ситуаций, а также рассмотреть вопрос о проведении территориальными органами МЧС России практических занятий для таких волонтеров» направляются данные методические рекомендации.

В партнерстве с МЧС России, Всероссийским студенческим корпусом спасателей будет выстроена система взаимодействия между региональными клубами «Мы вместе» для оперативного реагирования на возникающие чрезвычайные ситуации. Наследие Акции даст возможность реализовывать программы, направленные на консолидированный сбор и распределение гуманитарной, финансовой и волонтерской помощи от бизнеса и граждан для реагирования на возникающие в стране ЧС и катаклизмы в регионах России.

2. Настоящее методическое разъяснение **разработано с целью** выработки единого подхода участия добровольцев, входящих в региональные штабы Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе», в ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

Методические рекомендации разработаны с учетом требований федеральных законов и иных нормативно-правовых документов. Кроме того, учтен 19-летний опыт работы Всероссийской общественной молодежной организации «Всероссийский студенческий корпуса спасателей» в части участия добровольцев в ликвидации ЧС и их последствий, взаимодействия с МЧС России, авиалесоохраной, иными органами власти и специальными службами.

### **3. Основные понятия:**

В соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ чрезвычайная ситуация (далее – ЧС) – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

Ликвидация чрезвычайных ситуаций – это аварийно-спасательные и другие неотложные работы, проводимые при возникновении чрезвычайных ситуаций и направленные на спасение жизни, и сохранение здоровья людей, снижение размеров ущерба окружающей среде и материальных потерь, а также на локализацию зон чрезвычайных ситуаций, прекращение действия характерных для них опасных факторов.

Зона чрезвычайной ситуации – это территория, на которой сложилась чрезвычайная ситуация.

#### **Виды природных пожаров:**

Лесные пожары разделяют на три основные группы: верховые (огонь быстро распространяется по кронам деревьев в направлении ветра или по всему древостою: от подстилки до крон), низовые (огонь распространяется по напочвенному покрову) и подземные (почвенные – горение распространяется по торфянистому горизонту почвы или торфяной залежи под слоем почвы);

Торфяные пожары (возгорание торфяного болота, осушенного или естественного);

Степной пожар (неконтролируемое распространение огня по растительному покрову степей).

#### **Виды наводнений:**

Половодье (кратковременный и интенсивный подъем уровня воды);

Зажорные и заторные наводнения (в отдельных зонах русла реки создается сопротивление водному потоку. Заторное имеет сравнительно кратковременный высокий подъем уровня воды, зажорное – значительный подъем уровня воды и значительная продолжительность бедствия);

Нагонные наводнения (в результате ветровых нагонов воды в устьях рек, а также на довольно ветреных участках водохранилищ, крупных озер и морского побережья. Подъем уровня воды – значительный);

Наводнения в результате прорыва плотин (излив воды из водоема или водохранилища по причине прорыва напорной конструкции, аварийного сброса воды или естественный прорыв плотины из-за природных факторов. В ходе катастрофы образуется волна прорыва, затопляющая огромные территории и повреждающая или разрушающая объекты).

#### **4. Организация работы волонтерских организаций в случае возникновения чрезвычайной ситуации:**

**I.** В результате сложившейся сложной обстановки в регионе собирается комиссия по чрезвычайным ситуациям (далее – КЧС), которая определяет силы и средства, необходимые для ликвидации сложной ситуации.

**II.** В случае, если от региона поступает запрос в Правительство Российской Федерации или в МЧС России о нехватке сил и средств, в течение суток Всероссийский студенческий корпус спасателей (далее – ВСКС) делает запрос в общественные организации (далее – направляющая организация) с целью формирования сводной группировки, определения количества и оснащения. В группировку могут войти только люди, прошедшие специальную подготовку, например, в одном из ресурсных центров ВСКС по поддержке добровольчества в ЧС по программе «Доброволец в ЧС» на безвозмездной основе.

**III.** Через 24 часа с момента запроса в общественные организации ВСКС в рамках Соглашения о взаимодействии с МЧС России направляет в ведомство информацию о готовности группировки выдвинуться в зону



бедствия для оказания помощи. Также направляется запрос о содействии в транспортировке добровольцев.

**IV.** В соответствии со ст. 15 федерального закона от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» на органы управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций возлагается ответственность за решение вопросов, связанных с перевозкой членов общественных объединений к зоне чрезвычайной ситуации и обратно, организацией размещения, питания, оплаты труда, материально-технического, медицинского и других видов обеспечения их деятельности в этих условиях.

**V.** В случае отсутствия возможности выделения транспортного борта МЧС России, а также соответствующего финансирования субъектом, на чьей территории произошла ЧС, дорогу, проживание, питание, страховку и обмундирование обеспечивает направляющая организация. Направляющая организация может воспользоваться услугами «Программы мобильности волонтеров», реализуемой Ассоциацией волонтерских центров в рамках федерального проекта «Социальная активность» национального проекта «Образование».

**VI.** За двое суток до выдвижения основных сил в регион направляется передовая группа ВСКС для организации приема сил и средств основной группировки, а также налаживания прямого взаимодействия с КЧС и органами исполнительной власти субъекта.

**VII.** Когда группировка сформирована (с каждым добровольцем заключается договор на безвозмездное оказание работ по ликвидации последствий ЧС) добровольцы в течение двух суток, или в соответствии с графиком вылетов МЧС России, выдвигаются к месту проведения работ.

**VIII.** На месте проведения работ ВСКС разворачивает штаб добровольцев, который будет координировать работу добровольцев в соответствии с поступающими задачами.

**IX.** По прибытии добровольцы будут распределены по оперативным группам, которые могут включать в себя в том числе сотрудников МЧС России и органов исполнительной власти субъекта, для дальнейшего определения круга задач.

**X. Виды возможных задач:**

**К работам допускаются все добровольцы:**

- Работа в пунктах временного размещения (далее — ПВР). Включает в себя сбор и обработку данных о находящихся в ПВР, информационное сопровождение запросов, организация питания и санитарно-гигиенических мест, организация койко-мест и быта пострадавших;

- Работа с гуманитарной помощью. Включает в себя приём и каталогизацию поступающей помощи, формирование гуманитарных наборов, распределение и их доставка, формирование запросов в потребностях;

- Адресная помощь людям. Включает в себя подворовой и поквартирный обход, сбор и обработку социальных потребностей, по мере возможности отработка запросов;

- Обеспечение населения чистой питьевой водой;

- Рекультивация территорий, пострадавших от ЧС. Включает в себя подготовку почвы под посадку различных культур, чистку грунта, внесение минеральных удобрений.

Могут привлекаться все добровольцы, под руководством спасателя:

- Организация водозаградительных дамб и водоотводных рвов.

В зависимости от сложности работ могут привлекаться добровольцы с любым уровнем подготовки. Уровень сложности определяется руководителем штаба добровольцев:

- Расчистка колодцев, русел рек, автомобильных и пешеходных дорог, мостов.

Могут привлекаться только добровольцы, прошедшие специальную подготовку:

- Тушение пожаров — защита населения от приближающегося огня. Включает в себя изготовление противопожарных рвов и насыпей, прокопку траншей, валку деревьев, расчистку подлеска, окарауливание пожара;

- Разбор завалов и аварийных конструкций;
- Разведка территории, завалов и разрушенных зданий на предмет нахождения пострадавших и угрожающих факторов;

- Организация водной переправы;
- Откачка воды и просушка помещений.

Могут привлекаться только добровольцы, имеющие необходимые компетенции:

- Медицинское сопровождение людей, находящихся в ПВР, вакцинирование населения и членов сводной группировки, термометрия, работа в полевых госпиталях, при необходимости оказание медицинской помощи людям, находящимся в зоне бедствия.

**Взаимодействие клубов «Мы вместе» с целью оказания помощи людям:**

1. В случае возникновения чрезвычайной ситуации в субъекте Российской Федерации, региональным клубом «Мы вместе» оценивается масштаб нанесённого ущерба, а также потребности в гуманитарной, товарной, ресурсной и любой другой помощи со стороны клубов «Мы вместе» другими субъектами Российской Федерации.

2. После проведённого анализа данная информация регистрируется на портале. DOBRO.RU (мывместе.добро.рф) и передаётся в федеральный штаб проекта «Мы вместе» для организации работы: запуска возможного сбора финансовых средств, товаров, предметов первой необходимости и др.

3. В случае соответствующей потребности всем клубам «Мы вместе» предлагается проинформировать жителей субъектов Российской Федерации

Федерации, участников клуба о возможности участия в помощи людям, ликвидации ЧС в другом субъекте Российской Федерации через специализированный интерфейс на портале DOBRO.RU (мывместе.добро.рф).

**4.** В случае возникновения локальной чрезвычайной ситуации, не требующей участия представителей других субъектов Российской Федерации, команде клуба «Мы вместе» необходимо:

- провести мониторинг и собрать информацию об имеющейся потребности среди пострадавших граждан в финансовых средствах, товарах, предметах первой необходимости, продуктах, услугах и др.

- Зарегистрировать потребности на портале DOBRO.RU (мывместе.добро.рф).

- Проинформировать участников клуба, партнёров, коммерческие компании, жителей субъекта Российской Федерации об имеющихся потребностях с целью оказания помощи.

**XI.** График убытия добровольцев согласуется с КЧС и зависит от количества задач.

**В части проведения территориальными органами МЧС России практических занятий для волонтеров акции #МыВместе предлагается следующий порядок действий:**

Региональные клубы во взаимодействии с ВСКС формируют списки добровольцев субъекта, готовых принять участия в обучении.

ВСКС осуществляет договоренность с МЧС России о возможности конкретного территориального органа МЧС России осуществить подготовку добровольцев и провести совместные учения.

Составляется график подготовки с привлечением сил и средств МЧС России добровольческого корпуса.

Контактное лицо: Маркодеева Анастасия Олеговна - заместитель руководителя Всероссийского студенческого корпуса спасателей.

тел.: +7 (985) 174-65-14;

e-mail: anmarkodeeva@911mail.ru.

## **7. DOBRO.RU — площадка для взаимодействия участников и партнеров #МыВместе**

Единая информационная система (ЕИС) в сфере развития добровольчества (волонтерства) «DOBRO.RU» — крупнейшая экосистема сервисов для развития волонтерства и позитивной гражданской активности. В базе данных к началу августа 2020 года — около 1,7 млн волонтеров и 25 тысяч организаций, более 100 тысяч мероприятий. Волонтеры зарегистрировали в системе более 5,5 млн часов добрых дел.

**DOBRO.RU — площадка для проведения крупнейших акций и мероприятий в сфере волонтерства в России.** В том числе ЕИС стала соорганизатором акции #МыВместе — на DOBRO.RU шел набор и обучение волонтеров для 85 региональных штабов акции, в том числе с использованием Добро.Университета ([edu.dobro.ru](http://edu.dobro.ru)), входящего в экосистему сервисов DOBRO.RU.

**Весной 2020 года портал DOBRO.RU адаптировал часть своих сервисов под нужды акции #МыВместе:**

- на портале появилась новая категория «Коронавирус», которая облегчила поиск по мероприятиям и проектам, посвященным борьбе с пандемией и помощью пострадавшим людям;
- организаторы добровольческих проектов получили возможность просмотра списка своих волонтеров на интерактивной карте — таким образом они могут назначать задачи по географическому принципу (для помощи своим соседям);
- функционал DOBRO.RU позволяет объединять мероприятия разных организаторов в одном проекте для совместного решения проблемы. По такому принципу был создан проект #МыВместе.

Опыт проведения акции #МыВместе заставил пересмотреть план развития DOBRO.RU на вторую половину 2020 года. Решено полноценно внедрить на портале инструменты взаимопомощи, доказавшие свою эффективность во время пандемии.

**В частности:**

- основные проекты акции #МыВместе будут заведены на DOBRO.RU, весь портал изменит брендинг и позиционирование как основная площадка #МыВместе;

- пользователи портала смогут помогать инициативам и проектам не только делами, но и другими ресурсами — пожертвованиями, товарами, услугами, навыками и др.;

- соответственно, организаторы социальных проектов смогут привлекать не только волонтеров, но также частных жертвователей и бизнес. Запрашивать широкий спектр ресурсов, необходимых для реализации своей инициативы;

- появятся дополнительные инструменты для развития локального, «соседского» волонтерства: пользователей будут автоматически оповещать о новых акциях в своем дворе, а создание таких акций на портале будет упрощено;

- будут разработаны новые инструменты для создания совместных акций, проектов, инициатив;

- появятся дополнительный функционал для взаимодействия НКО и государства: сервис Добро.Навигатор. Он поможет некоммерческим инициативам найти все меры поддержки, предлагаемые государством, а государственным структурам — возможности по поиску партнеров среди НКО для достижения целей национальных приоритетов.

Контакты для взаимодействия: [info@dobro.ru](mailto:info@dobro.ru).

8. В рамках акции «Мы вместе» работает проект **#СвоихНеБросаем**, целью которого является помощь гражданам России, оказавшимся за рубежом в сложной жизненной ситуации, а также содействие в вывозе граждан России при возникновении ЧС в стране пребывания. Проект совместно с МИД РФ, Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций, авиакомпаниями, Роспотребнадзором и волонтерами, проживающими в иностранных государствах, помогал гражданам РФ попасть на эвакуационные рейсы.

**За 4 месяца команда #Своихнебросаем:**

- Помогла вернуться 1107 гражданам РФ из 27 стран (Япония, США, Германия, Мальта, Кипр, Вьетнам, Таиланд, Китай, Индонезия, ЮАР, Италия, Индия, ОАЭ, Франция и т.д.).
- Проконсультировала 5115 человек (из которых 500 по получению материальной помощи)
- Организовала 5 собственных вывозных рейсов (включая рейс, пилотом на котором был Дамир Юсупов – Герой России)

В настоящее время проект **#СвоихНеБросаем** помогает гражданам России, находящимся за рубежом в рамках работы «Горячей линии», позвонив на которую, можно получить помощь или консультацию по любым вопросам, связанным с трудностями или ЧС, возникшими за границей. Часть вопросов, поступающих на горячую линию, касаются компетенции органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. В связи с этим прошу рассмотреть возможность выделения лица, ответственного за взаимодействие с проектом в регионе.

**Контактное лицо:** Валерий Горюханов, координатор проекта **#СвоихНеБросаем**, заместитель руководителя Бюро расследований ОНФ, тел.: +7(968)870 98 18 , эл. почта: vg@onf.ru.

9. ОБЩЕРОССИЙСКИЙ НАРОДНЫЙ ФРОНТ в рамках акции взаимопомощи МыВместе реализует проект «Тележки добра» (далее – проект)

по оказанию продуктовой помощи социально незащищенным и нуждающимся гражданам на период распространения коронавируса.

Проект стартовал с 9 апреля 2020 г. В проекте на сегодня приняли участие 81 регион, продуктовые тележки и специальные боксы были установлены в 1800 магазинах по всей стране. В них равнодушные граждане и общественники оставляют продукты для малообеспеченных и многодетных семей, инвалидов и других незащищенных категорий граждан. После чего волонтеры #МыВместе формируют продуктовые наборы и передают их нуждающимся. За период реализации проекта было собрано более 78 тонн продуктов и оказана помощь около 20000 семьям, действительно нуждающимся в помощи.

На сегодняшний день проект является эффективным инструментом оказания адресной помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации. Несмотря на то, что в большинстве субъектов задействовано от 10 до 30 торговых точек по сбору продуктовой помощи, количество нуждающихся в помощи во многом превышает количество собираемых продуктовых наборов. На сегодняшний день на постоянной основе продолжают действовать 400 «Тележек Добра» по всей стране, как в крупных продуктовых супермаркетах, так и обычных магазинах. Ежеженедельно собирается около 250 продуктовых наборов.

Реализация Проекта предполагается в тесном взаимодействии с региональными органами власти в части оказания информационной и организационной поддержки в привлечении дополнительных торговых точек к участию в проекте «Тележка добра».

Координатором акции от региона является Руководитель Регионального отделения ОНФ.