ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 22.3.20— 2022 (ИСО 22319:2017)

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

РУКОВОДСТВО ПО ПЛАНИРОВАНИЮ УЧАСТИЯ НЕОРГАНИЗОВАННЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В РЕАГИРОВАНИИ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

(ISO 22319:2017, Security and resilience — Community resilience — Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers, MOD)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2022

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (Федеральный центр науки и высоких технологий) [(ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)] на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 071 «Гражданская оборона, предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 марта 2022 г. № 179-ст

4 Настоящий стандарт является модифицированным по отношению к международному стандарту ИСО 22319:2017 «Безопасность и устойчивость. Устойчивость общин. Руководящие указания по планированию участия неорганизованных добровольцев (ISO 22319:2017 «Security and resilience — Community resilience — Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers», MOD) путем изменения отдельных фраз (ссылок), которые выделены в тексте курсивом, исключения отдельных фраз, а также структурного элемента «Библиография».

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012 (подраздел 3.5).

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном международном стандарте, приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2017
© Оформление. ФГБУ «РСТ», 2022

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Общие положения 2
5 Планирование участия неорганизованных добровольцев 3
6 Вопросы долгосрочного сотрудничества 10
Приложение А (рекомендуемое) Контрольный список задач для планирования участия неорганизованных добровольцев 11
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном международном стандарте 14

Введение

Настоящий стандарт содержит руководящие указания по планированию участия неорганизованных добровольцев в реагировании на чрезвычайные ситуации, а также в последующем восстановлении. Неорганизованным добровольцем является лицо, которое не имеет отношения к существующим организациям, занимающимся реагированием на чрезвычайные ситуации, но желает оказать безвозмездную помощь в осуществлении работ во время и после чрезвычайных ситуаций.

Неорганизованные добровольцы могут до или во время чрезвычайной ситуации выразить свою заинтересованность в оказании добровольной помощи, и в таких случаях их можно привлекать к работам, необходимым в связи с чрезвычайной ситуацией, с учетом их навыков и умений. Неорганизованные добровольцы могут предлагать свою помощь индивидуально или в составе групп, могут прибывать на место чрезвычайной ситуации или действовать удаленно; это могут быть самостоятельно действующие профессионалы (например, бывшие сотрудники служб реагирования), виртуальные добровольцы или любые другие лица, обладающие или не обладающие необходимыми навыками.

Спонтанные предложения помощи во время и после чрезвычайных ситуаций становятся все более распространенным явлением. Хотя многие люди готовы вступать в добровольные организации, немало и тех, кто готов предложить краткосрочную помощь, не связывая себя с какой-либо конкретной организацией. Кроме того, внимание средств массовой информации, широкое использование социальных сетей, а также желание оказать помощь тем, кто в ней нуждается, — все это способствует росту числа неорганизованных добровольцев во всех регионах мира.

Неорганизованные добровольцы могут вовремя обеспечить значительный ресурс рабочей силы, навыков и умений, расширяя возможности организаций экстренного реагирования, а также поделиться ценными местными знаниями и обеспечить индивидуальный подход при оказании помощи своим землякам. Вместе с тем слишком большое число неорганизованных добровольцев может создавать избыточную нагрузку на организации, осуществляющие чрезвычайное реагирование, мешать их работе и создавать дополнительные риски. Неорганизованные добровольцы, оказывающие помощь вне официальных операций реагирования, могут ставить под угрозу не только самих себя, но и тех лиц, которым они стремятся помочь. Важно знать и использовать передовой опыт привлечения и мобилизации неорганизованных добровольцев, а также тщательно управлять их включением в мероприятия по реагированию и последующему восстановлению.

Настоящий стандарт содержит руководящие указания по планированию участия неорганизованных добровольцев в реагировании на чрезвычайные ситуации и последующем восстановлении таким образом, чтобы обеспечить эффективное использование как официальных, так и неофициальных сил и средств. В нем рассматриваются подготовительные меры по организации участия неорганизованных добровольцев на различных стадиях развития чрезвычайной ситуации, в том числе планирование отбора неорганизованных добровольцев, обеспечение их безопасного участия в оперативном реагировании, а также их привлечение к долгосрочному сотрудничеству.

В приложении А приведен контрольный перечень задач для планирования участия неорганизованных добровольцев.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

РУКОВОДСТВО ПО ПЛАНИРОВАНИЮ УЧАСТИЯ НЕОРГАНИЗОВАННЫХ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В РЕАГИРОВАНИИ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Safety in emergencies. Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers in emergency response

Дата введения — 2022—11—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит руководство по планированию участия неорганизованных добровольцев (НД) в реагировании на чрезвычайные ситуации (ЧС) и последующем восстановлении. Стандарт призван помочь организациям разработать план, чтобы рассмотреть возможности, способы и сроки привлечения НД к участию в осуществлении согласованных мер реагирования и восстановления при всех выявленных опасностях. Стандарт позволяет разработать план с учетом рисков и уделить первостепенное внимание обеспечению безопасности НД, населения, которому они будут оказывать помощь, а также сотрудников служб экстренного реагирования.

Настоящий стандарт предназначен для организаций, которые отвечают, полностью или частично, за планирование работы с НД. Он применим к организациям всех типов и размеров, занимающимся планированием и организацией участия НД (например, к органам местного самоуправления, национальным и региональным органам исполнительной власти, органам, предусмотренным законодательством, международным и неправительственным организациям, предприятиям и общественным группам).

В зависимости от круга задач, выполняемых НД, может быть достаточно базового плана (например, для людей, которые первыми оказались на месте происшествия) или может требоваться более сложный план (например, для добровольцев, прибывающих в пострадавший район из других мест).

Координация участия добровольцев, оказывающих помощь в качестве членов добровольных или профессиональных организаций, в настоящем стандарте не рассматривается.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 22.0.12/ИСО 22300:2012 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Международные термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по *ГОСТ Р 22.0.12*, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **неорганизованный доброволец;** НД (spontaneous volunteer; SV): Физическое лицо, не связанное с какой-либо действующей организацией экстренного реагирования или добровольной организацией, но при этом, без существенного предварительного планирования, предлагает помощь в реагировании на чрезвычайную ситуацию и последующем восстановлении.

Примечание — Неорганизованный доброволец может также называться неформальным добровольцем.

3.2 **организация** (organization): Лицо или группа лиц, имеющие свои функции с распределением ответственности, полномочий и структурой взаимоотношений для достижения своих целей.

Примечание — Понятие организации включает, среди прочего, индивидуальных предпринимателей, компании, корпорации, фирмы, предприятия, органы власти, партнерства, благотворительные организации или учреждения, а также их подразделения и объединения, независимо от того, зарегистрированы они в качестве юридических лиц или нет, являются государственными или частными.

4 Общие положения

4.1 Подготовительные меры

В настоящем разделе рассматриваются общие аспекты, которые должны быть отработаны до привлечения НД к участию в ликвидации ЧС и последующем восстановлении. Эти общие аспекты включают:

- назначение ответственных за руководство, управление и координацию действий НД (см. 4.2);
- понимание движущих мотивов НД (см. 4.3);
- уточнение вопросов ответственности (см. 4.4).

Организация может выполнять все разделы настоящего стандарта либо некоторые из них. Даже частичное применение стандарта повысит результативность работы организации при привлечении к участию НД.

4.2 Назначение ответственных за руководство, управление и координацию действий НД

Орган управления Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) должен назначить организацию (называемую в данном стандарте как организация), ответственную за руководство, управление и координацию действий НД.

4.3 Понимание движущих мотивов НД

Планируя взаимодействие с НД, организации следует:

- понимать движущие мотивы НД (например, самовыражение, чувство социальной значимости, стремление приобрести новых друзей; желание побороть свою тревогу в связи с данной ЧС, выполнение общественного и религиозного долга);
- собирать информацию о движущих мотивах НД на протяжении всего периода их участия (например, в процессе регистрации, при заслушивании отчетов, из социальных сетей и в ходе бесед);
- принимать во внимание, что НД, возможно, готовы помогать лишь в течение части периода ЧС, пока не иссякнет их мотивация или пока не будут достигнуты личные цели;
- собирать информацию о тех, кто предлагал добровольную помощь, но чье предложение не было принято реагирующими организациями;
- использовать эту информацию в процессе приема, руководства и управления НД, а также координации их действий.

Следует учитывать, что НД могут руководствоваться желанием:

- помочь местному населению в восстановлении после ЧС и повышении устойчивости;
- увеличить участие населения;
- поддержать уже осуществляемые меры в тех случаях, когда потребность в помощи превосходит возможности официальных служб;
- осуществлять другую деятельность, не предусмотренную планом действий в ЧС.

4.4 Уточнение вопросов юридической ответственности

Организации следует:

- уточнить предварительные условия участия НД, касающиеся страхования и ответственности;
- подтвердить ответственность за здоровье и безопасность НД;
- определить задачи, которые можно поручать НД, но которые будут сопряжены с личной ответственностью для НД (например, если НД не будут следовать официальным инструкциям).

5 Планирование участия неорганизованных добровольцев

5.1 Общие положения

Организации следует разработать план участия НД. План должен предусматривать требуемый объем работ, ресурсов и информации, а также содержать указания о том, как:

- определять отношения с НД (см. 5.2);
- понимать, что вызывает озабоченность у заинтересованных сторон (см. 5.3);
- идентифицировать риски, связанные с задачами, которые подходят для НД (см. 5.4);
- уменьшать риски, связанные с задачами, которые подходят для НД (см. 5.5);
- проводить отбор НД (см. 5.6);
- координировать действия НД (см. 5.7);
- определять ожидания в отношении НД (см. 5.8);
- осуществлять контроль выполнения задач НД (см. 5.9);
- определять необходимость обучения или инструктажа (см. 5.10);
- признавать заслуги и поощрять НД (см. 5.11).

5.2 Определение отношений с НД

Организация должна:

- оценить потребность в использовании помощи НД при различных типах ЧС;
- учитывать тип отношений, который будет устанавливаться с НД (например, оценить риск, связанный с такими отношениями; определить, как можно повысить их эффективность);
- рассмотреть способы, которыми можно управлять НД, и включать их в мероприятия по реагированию и восстановлению;
- учитывать, что характер отношений с НД может меняться в ходе ЧС, а также от одной ЧС к другой (например, НД нередко первыми оказывают экстренную помощь на месте происшествия, но вскоре после этого могут покинуть его).

Для НД, действующих независимо от официальных служб реагирования, организации следует:

- назначить контактное лицо для облегчения связи взаимодействия между этими НД;
- оказывать поддержку в целях повышения эффективности работы таких НД (например, официальные службы реагирования помогают в разрешении споров внутри самостоятельно действующих групп НД и между такими группами).

В таблице 1 приведено описание рабочих отношений, с помощью которого можно определить, как интегрировать НД в мероприятия по реагированию и восстановлению, проводимые официальными службами.

Таблица 1 — Типы рабочих отношений и взаимодействия между НД и органами управления РСЧС

Типы НД	Зависимость НД от организации	Управление и организация работ	Назначение НД	Участие НД в принятии решений	Постановка задач
НД работают под руководством органов управления РСЧС, т. е. обеспечивают дополнительный источник рабочей силы и местных знаний	НД сильно зависят от организации. НД рассматриваются как ресурс для официальных служб реагирования	Осуществляется представителями органов управления РСЧС, в т. ч. контроль выполнения задач, разрешение споров, обучение	Расширение возможностей и повышение потенциала служб реагирования за счет дополнительного ресурса; дополнение существующих рабочих структур	Очень небольшое	Осуществляется представителями органов управления РСЧС по мере необходимости; задачи не требуют специальной подготовки; задачи должны соответствовать ожиданиям в отношении НД
НД в качестве самостоятельных работников, взаимодействующих с сотрудниками служб реагирования	НД в умеренной степени зависят от организации. НД зависят от сотрудников служб реагирования, насколько это необходимо для совместной работы	Осуществляется представителями служб реагирования, в т. ч. контроль выполнения задач, разрешение споров, обучение	Расширение возможностей служб реагирования	НД самостоятельно принимают решения, касающиеся выполнения поставленных задач	Осуществляется НД, координируется представителями органов управления РСЧС
НД работают независимо от служб реагирования	Высокая самостоятельность. НД незначительно взаимодействуют с официальными службами реагирования	НД формируют группы с собственной структурой управления и организацией работ	Выполнение задач, не решаемых службами реагирования	НД самостоятельно принимают решения	Осуществляется НД

5.3 Понимание озабоченности заинтересованных сторон

Организация должна:

- выяснить, что вызывает озабоченность у заинтересованных сторон (например, официальные службы реагирования, выборные должностные лица, граждане, которым может потребоваться помощь) в связи с участием НД в операциях по реагированию и ликвидации последствий;
- отреагировать на эту озабоченность для того, чтобы заинтересованные стороны могли обоснованно решать вопрос о привлечении НД и о том, подходят ли они для выполнения стоящих задач.

5.4 Выявление рисков, связанных с задачами, подходящими для НД

Организация должна:

- определить, при выполнении каких задач может быть полезна помощь НД;
- разработать и внедрить процессы оценки рисков, связанных с выполнением этих задач, в том числе потенциальных рисков для НД, для пострадавших в результате ЧС, для сотрудников служб реагирования, репутационных рисков для участвующих организаций, а также других рисков;
- периодически пересматривать оценку рисков с целью дальнейшего снижения рисков;
- наладить процесс оценки рисков для дополнительных задач, возникающих во время ЧС;
- составить и утвердить перечень задач по реагированию и восстановлению, которые подходят для выполнения НД.

Организация должна идентифицировать потенциальные репутационные риски, связанные с участием НД:

- нарушение конфиденциальности вследствие разглашения информации ограниченного доступа;
- представление неверной информации об организации населению или средствам массовой информации;
- злоупотребление личной информацией граждан, полученной НД;
- сообщения о ЧС, при которых пострадали НД или те, кому они оказывали помощь;
- распространение информации, вводящей в заблуждение.

5.5 Уменьшение рисков, связанных с выполнением задач, подходящих для НД

Организации следует уменьшать риски для НД путем включения в план следующих вопросов:

- разработка процесса отбора и инструктажа, позволяющая отбирать НД, готовых выполнять указания служб реагирования;
- подготовка и распространение информации о правилах поведения НД, в том числе в целях уменьшения риска и повышения безопасности (например, посредством вводных инструктажей и разборов выполнения задач);
- проверка осведомленности НД о риске, связанном с выполнением задач, и о важности соблюдения правил безопасности при выполнении работ;
- в каких случаях НД могут выполнять задачи, требующие специальных навыков или подготовки;
- постановка задач НД в соответствии с их уровнем компетенции;
- обеспечение НД необходимыми средствами индивидуальной защиты и средствами для безопасного выполнения порученных задач;
- внедрение методов работы, подходящих для НД (например, предоставление рабочих процедур для выполнения типичных задач, наблюдение за работой НД, разрешение работать НД только в светлое время суток, вывод НД с места проведения работ в случае выявления опасности, требование к НД работать в группах, таких как обученные добровольные поисково-спасательные отряды или другие добровольческие коллективы по борьбе с бедствиями);
- способы контроля НД, не осведомленных о риске или действующих, игнорируя риск;
- сопоставление возможностей НД с тем, что требуется для конкретной задачи, с целью обеспечения того, что они работают в пределах своих возможностей;
- процедуры отклонения предложений помощи НД в случае слишком высокого риска для них;
- в каких случаях задачи, поручаемые НД, сопряжены с личной ответственностью для них (например, если НД не следуют официальным инструкциям);
- ограничение доступа НД к конфиденциальным сведениям.

Организации следует также провести оценку рисков для задач, самостоятельно выполняемых гражданами, не зарегистрированными в качестве НД.

5.6 Отбор НД

Организация должна:

- разработать и внедрить порядок отбора, приема, инструктажа и подготовки НД для выполнения порученных задач;
- внедрить стратегию оптимального использования помощи отобранных НД;
- допускать НД к выполнению тех задач, которые им подходят;
- разработать и внедрить процедуру проверки наличия у НД необходимого опыта, навыков, квалификации, подтверждающих документов и подготовки;
- обращать внимание на НД, располагающих местными знаниями и средствами, которые могут быть полезны сотрудникам служб реагирования, не знакомым с данной местностью, для того чтобы определить местонахождение уязвимых лиц, узнать о существовании местных социальных групп и сообществ, на которых можно положиться в вопросе привлечения других надежных НД;
- определить, возможно ли, и если да, то каким образом, взаимодействовать с потенциальными НД до ЧС (например, заранее документально подтверждать наличие у них навыков и умений);
- выявлять существующие группы людей, которые могут обладать требуемыми навыками и знаниями;
- решить, как отклонять предложения помощи от тех, кто не прошел отбор в качестве НД;
- предусмотреть меры предосторожности (например, проверка биографических данных, дополнительное тщательное наблюдение квалифицированного персонала) с учетом того, что некоторые лица, представляясь НД, могут стремиться к осуществлению злонамеренных действий.

5.7 Координация действий НД

5.7.1 Общие положения

Организации следует включить информацию по координированию действий НД, чтобы сократить время на введение их в действие (при необходимости) после того, как они предложили свою помощь. План по координации действий НД должен предусматривать:

- определение механизмов координации (см. 5.7.2);
- процедуру регистрации НД (см. 5.7.3);
- выдачу средств идентификации НД (см. 5.7.4);
- порядок коммуникации с НД (см. 5.7.5).

5.7.2 Определение механизмов координации

Организации следует определить:

- контактное лицо, через которое НД будут поддерживать связь взаимодействия с организацией;
- средства и технологии для координации действий НД;
- существующие управленческие структуры (например, орган местного самоуправления), которые в настоящее время предоставляют возможности для участия НД, а также как можно этому содействовать;
- как и куда направлять НД, обладающих особыми навыками и умениями;
- как быстро активировать структуру по координации действий НД, чтобы справляться с потоком прибывающих НД;
- как уменьшить недовольство и нетерпение НД, ожидающих, пока им дадут задание, чтобы они не начали оказывать чрезвычайную помощь без поддержки сотрудников служб реагирования;
- каким образом НД могут действовать совместно со службами или группами реагирования (например, в местных добровольных командах, которые не участвуют в официальных операциях);
- потенциальную роль сотрудников служб реагирования в разрешении споров, которые мешают эффективной работе НД, в особенности тех, кто действует независимо от официальных служб.

5.7.3 Процедура регистрации НД

Организации следует вести повсеместно регистрацию контактных данных НД. При этом можно также включать дополнительную информацию:

- личные данные, в том числе контактная информация, такая как номер мобильного телефона, адрес электронной почты добровольца и ближайших родственников;
- причины предложения добровольной помощи;
- сколько времени и когда (например, дни/часы) НД может оказывать помощь;
- какие задачи, по мнению НД, соответствуют его навыкам, опыту, подготовке или квалификации и сможет ли он подтвердить эти умения во время ЧС;

- наличие опыта оказания помощи в качестве НД;
- наличие у НД базовой или специальной подготовки для выполнения специальных работ;
- наличие необходимых средств индивидуальной защиты;
- решение (т.е. принято или отклонено предложение помощи данного добровольца и почему);
- успешное прохождение вводного инструктажа, инструктажа для выполнения задания и подготовки.

Организации следует использовать надежную систему управления документацией для хранения информации.

5.7.4 Обеспечение НД средствами идентификации

Организации следует определить:

- важна ли идентификация НД для сотрудников официальных служб реагирования, населения и других заинтересованных сторон;
- предоставлять ли средства идентификации НД, участвующим в операциях;
- какие средства идентификации выдавать НД (например, бедж, футболка с логотипом или светоотражающая куртка).

Примечание — Наличие средств идентификации может повышать приверженность НД благодаря возникновению у них чувства общности с другими добровольцами, порождать доверие со стороны населения. Однако подобная атрибутика может способствовать преувеличению НД своих сил и возможностей при выполнении задач. Организации следует позаботиться о том, чтобы у НД не возникало чувство неуязвимости, побуждающее брать на себя непосильные задачи.

5.7.5 Коммуникация с НД

5.7.5.1 Определение принципов коммуникации с НД

Организации следует определить принципы коммуникации с НД, чтобы руководствоваться ими при решении вопросов, как, о чем и когда сообщаться с НД до, во время и после их добровольческой деятельности. Принципы коммуникации должны включать следующее:

- характер и частота сообщения информации НД;
- необходимость использования языка, понятного для НД;
- порядок проведения инструктажа, постановки задач и заслушивания отчетов НД о выполнении задач в начале и конце каждой смены;
- каналы коммуникации с НД и периодичность обновления информации (например, устные инструктажи, предоставление актуальной информации на бумажных носителях, использование радиосвязи, веб-сайтов или социальных сетей, официальных информационных систем, SMS-сообщений, мобильных приложений);
- социальные аспекты (например, гендерные, этнические, культурные);
- политика и механизмы управления доступом к информации.

Организация должна определить:

- должны ли каналы коммуникации с НД быть двухсторонними, учитывая загруженность систем обработки информации, которые уже используются службами реагирования во время ЧС;
- должны ли сотрудники служб реагирования помогать НД в осуществлении коммуникации друг с другом;
- необходимо ли поддерживать связь с группами НД, которые оказывали помощь во время прошлых ЧС (например, спросить их, готовятся ли они участвовать в этот раз);
- этапы, на которых может потребоваться коммуникация, например необходимость коммуникации:
  - когда НД впервые предлагают свою помощь — чтобы объяснить, почему используется командный стиль управления;
  - если участие НД невозможно или не требуется — чтобы объяснить причину;
  - при возникновении ЧС — чтобы сообщить общие сведения о целях и первоочередных задачах, а также другую информацию по ЧС (например, инструкции по эвакуации);
  - во время реагирования и восстановления — чтобы сообщать информацию о ЧС и регулярно предоставлять оперативные данные о том, сколько людей получили помощь и сколько еще в ней нуждаются;
  - до того, как они закончат свое участие в качестве НД, — объяснить им, как они могут продолжить свою добровольческую деятельность.

Относительно использования социальных сетей организации следует определить:

- целесообразность официального «фирменного» присутствия в социальных сетях для информирования местного населения с учетом ожиданий общественности в отношении получения информации через социальные сети;
- целесообразность заблаговременного налаживания контактов с блогерами, создающими популярные каналы (например, для передачи им официальной информации о ЧС);
- будет ли организация вести мониторинг или анализировать тенденции в обсуждениях в социальных сетях (например, с целью выявления недостатков в реагировании);
- осуществляют ли традиционные СМИ мониторинг и распространение информации из социальных сетей;
- возможности виртуальной координации действий НД.

5.7.5.2 Разработка плана коммуникации

Организации следует документально закрепить принципы коммуникации и применять их в плане коммуникации, отражающем различные стадии ЧС, для того, чтобы:

- обеспечить подходящий способ коммуникации для взаимодействия с НД;
- определить необходимость и каким образом публично обращаться к НД с просьбой о помощи;
- предоставить потенциальным НД четкую информацию о характере этой просьбы, сообщив через единый источник информации:
  - где, когда и каким образом НД могут предложить помощь;
  - для каких задач необходима помощь НД;
  - какие средства следует иметь при себе НД;
  - какую поддержку сотрудники служб реагирования будут оказывать НД;
  - выгоды и риски для НД;
  - где можно получить более подробную информацию о том, как стать НД;
  - вопросы правовой ответственности и страхования НД;
  - выгода от взаимодействия с официальными службами реагирования благодаря уменьшению дублирования усилий.

Организации следует определить, какую информацию сотрудники служб реагирования могут предоставлять группам НД, действующим независимо от служб реагирования. Эта информация должна:

- объяснять выгоды от разработки «одностраничного плана», чтобы помочь НД организовать свою работу, а также то, как это сделать;
- служить источником для обмена опытом между НД;
- содержать контактные данные официальных служб реагирования на случай, если потребуется их помощь;
- позволять осуществлять мониторинг опыта НД через двухстороннюю коммуникацию;
- повышать приверженность и мотивацию НД.

5.8 Определение ожиданий в отношении НД

Организации следует определить свои ожидания в отношении функций НД с учетом характера стоящей задачи и представить информацию о следующем:

- типы задач, для выполнения которых запрашивается помощь НД;
- материалы и оборудование, которыми НД обеспечивают себя самостоятельно;
- материалы и оборудование, которые предоставляются НД для выполнения порученных работ;
- поддержка, на которую НД могут рассчитывать во время и после своего участия;
- наличие помещений для отдыха, оказания медицинской помощи, приема пищи и санитарных нужд;
- стресс, связанный с добровольческой деятельностью; как НД следует позаботиться о себе и как, при необходимости, получить психолого-социальную поддержку во время и после своей добровольческой деятельности;
- риски, связанные с выполнением задач;
- процедуры получения компенсации расходов, на которую НД имеют право, и порядок подачи соответствующего заявления.

5.9 Контроль выполнения задач НД

Организации следует:

- обеспечить надлежащий контроль и надзор за работой НД для того, чтобы снизить риск, связанный с выполнением задач, и повысить удовлетворенность как самих НД, так и тех граждан, которым они оказывают помощь;
- предусмотреть соответствующие уровни контроля, осуществляемого сотрудниками служб реагирования (например, руководителями групп и сотрудниками служб реагирования, работающими вместе с НД), с тем чтобы свести к минимуму выполнение работ силами исключительно НД;
- вести журнал регистрации прибытия и убытия каждой смены, чтобы отслеживать, где и как долго работают НД;
- использовать другие способы контроля, например, направляя НД работать вместе с другими местными структурами, которые известны службам реагирования и пользуются их доверием.

5.10 Определение потребностей в обучении и инструктаже

Организации следует:

- консультировать сотрудников служб реагирования, другие заинтересованные стороны и НД по вопросам необходимой подготовки и инструктажа;
- проводить обучение сотрудников служб реагирования и других заинтересованных сторон, не осведомленных о том, как необходимо сотрудничать с НД, чтобы обеспечить эффективность их участия.

Обучение для сотрудников служб реагирования и других заинтересованных сторон должно включать:

- информацию о различных функциях НД, штатных сотрудников и других типов добровольцев, а также их различающихся мотивациях, целях и уровнях специальной подготовки;
- альтернативные стили управления, позволяющие максимально увеличить эффективность работы НД;
- способы помощи НД в решении оперативных задач и достижении личных целей в их добровольческой работе;
- объяснение того, как информация, получаемая в процессе регистрации, постановки задач, контроля и обратной связи, может повысить вклад НД в реагирование и восстановление;
- объяснение важности подавать хороший пример НД, требуя от штатных сотрудников служб и других участников реагирования правильного применения соответствующих средств индивидуальной защиты и соблюдения процедур;
- необходимость использования понятного языка без употребления жаргона.

Обучение для НД должно включать:

- инструкции по повышению эффективности их работы и снижению рисков, в том числе инструктаж по наиболее распространенным опасностям при различных видах ЧС;
- инструктаж по выполнению конкретных функций, порученных отдельному НД (например, правила техники безопасности при выполнении поставленных задач);
- правильное использование оборудования, предоставляемого официальными службами реагирования;
- правила и этикет проведения радиосвязи;
- задачи и работы, которые не могут выполняться силами НД.

Примечания

1 Для поддержания навыков НД в случаях, когда проходит время между обучением и возможностью применить полученные знания и навыки, допускается использовать как обучение без отрыва от производства, так и курсы переподготовки.

2 Для выполнения базовых задач может быть достаточно краткого инструктажа по технике безопасности, тогда как для более сложных задач может требоваться более длительная подготовка, чтобы справляться с задачами при возникновении опасности. Подготовку допускается проводить перед участием НД в работах, во время их проведения или после их окончания.

5.11 Признание заслуг и поощрение НД

Организации следует определить необходимость и способы выражения признательности НД за их помощь в процессе подведения итогов организации (например, поблагодарить их после окончания работ во время заслушивания отчетов или в качестве признания использовать дополнительное вознаграждение).

6 Вопросы долгосрочного сотрудничества

6.1 Общие положения

Организации следует рассмотреть способы обеспечения участия НД в долгосрочном восстановлении и использования потенциала НД для повышения устойчивости. В этом разделе подробно изложено следующее:

- оценка результатов действий НД;
- привлечение НД к участию в более длительных по времени восстановительных работах;
- мотивирование НД к вступлению в добровольческие организации;
- оценка и постоянное совершенствование процедуры участия НД.

6.2 Оценка результатов действий НД

Организации следует:

- документировать сведения о количестве часов участия НД в реагировании и восстановлении;
- использовать эту информацию для количественной оценки экономической стоимости вклада НД, а также оценки участия и воздействия НД;
- выявлять примеры того, как участие НД повлияло на выполнение рабочих планов организации, для того чтобы оценить отдачу от работы НД.

6.3 Привлечение НД к продолжению участия в восстановлении

Организации следует:

- рассмотреть, какую дальнейшую помощь НД могут оказать на этапе восстановления, чтобы обеспечить непрерывность работ после убытия служб реагирования, и сообщить об этом НД;
- связаться с НД до убытия из района ликвидации последствий;
- определить, какие ресурсы останутся после завершения официального этапа восстановления и какие работы могут выполнять НД;
- определить, как НД могут продолжить оказывать поддержку пострадавшим в результате ЧС, например, помогая в восстановлении общественных групп.

6.4 Мотивирование НД к вступлению в добровольческие организации

Организации следует рассмотреть:

- способы мотивации НД к вступлению в добровольческие организации, выполняющие задачи того же рода, что и НД;
- как помочь НД в формировании групп добровольцев, которые могли бы работать независимо от существующих организаций;
- содействие участию НД в учениях и тренировках;
- необходимость с пониманием относиться к тому, что некоторые НД не заинтересованы в более длительном участии в добровольческой деятельности.

6.5 Оценка и постоянное совершенствование процедур участия НД

После учения или реальной ЧС организации следует проводить оценку и корректировку своего плана работы с НД. При этом следует:

- проанализировать участие НД в реагировании и восстановлении;
- проконсультироваться с НД, сотрудниками служб реагирования, организации чрезвычайного реагирования и другими заинтересованными сторонами;
- рассмотреть необходимость внешней оценки независимыми экспертами;
- изучить другие источники информации, такие как опубликованные отчеты, научно-исследовательские работы, исследования, проведенные правительством, и извлечь уроки;
- оценить, как меняется участие НД от одной ЧС к другой;
- поделиться результатами оценки с заинтересованными сторонами;
- определить пути совершенствования плана и участия НД в реагировании и восстановлении и скорректировать план соответствующим образом;
- опубликовать результаты оценки, если это целесообразно, например на веб-сайте.

Приложение А
(рекомендуемое)

Контрольный список задач для планирования участия неорганизованных добровольцев

Контрольный список задач, приведенный в таблице А.1, может использоваться организацией для того, чтобы контролировать планирование участия НД. Контрольный список составлен на основе разделов настоящего стандарта, а номера строк соответствуют номерам разделов.

Данный контрольный список следует применять в два этапа:

этап 1: организации следует определить целевой уровень результативности для каждой задачи;

этап 2: организации следует оценить свои достижения в выполнении каждой задачи.

Результативность оценивается по следующей пятибалльной шкале:

1 — не достигнуто никаких заметных результатов;

2 — приближается к требуемому уровню;

3 — соответствует требуемому уровню;

4 — превысила требуемый уровень;

5 — является примером лучшей практики.

Различия между оценками на этапах 1 и 2 показывают, где требуется приложить усилия для достижения желаемого уровня результативности.

В таблицу А.1 следует вносить обоснование оценок, меры, которые должны быть реализованы для повышения результативности, а также акты в качестве контрольного следа для проверок. После осуществления намеченных приоритетных мер таблицу А.1 допускается применять для оценки достигнутых результатов и определения новых приоритетных задач.

Таблица А.1 — Контрольный лист задач для планирования участия НД и обоснования оценки

Задачи, соответствующие разделам настоящего стандарта	Результативность					Обоснование оценки	Мероприятия по повышению результативности (кто и когда должен выполнить это мероприятие)	Не имеет отношения к организации
	1	2	3	4	5			
4 Подготовительные меры								
4.2 Назначают организацию, ответственную за руководство, управление и координацию действий НД								
4.3 Изучают движущие мотивы НД, собирая информацию от НД и тех, чьи предложения помощи были отклонены, в т.ч. альтруистические и личные мотивы, а также цели, связанные с неорганизованным добровольчеством								
4.4 Выясняют вопросы юридической ответственности, страхования и ответственности за здоровье и безопасность								
5 Планирование участия НД								
5.2 Знают, какого рода отношения мы хотим иметь с НД и как выстроить такие отношения								
5.3 Понимают, что вызывает обеспокоенность у заинтересованных сторон, и решают эти вопросы								

Продолжение таблицы А.1

Задачи, соответствующие разделам настоящего стандарта	Результативность					Обоснование оценки	Мероприятия по повышению результативности (кто и когда должен выполнить это мероприятие)	Не имеет отношения к организации
	1	2	3	4	5			
5.4 Определяют риски, связанные с задачами, подходящими для НД, в т.ч.: определяя подходящие задачи; используя процессы оценки риска; снижая риски								
5.5 Уменьшают риски, связанные с выполнением задач, подходящих для НД, путем отбора НД, поручения им менее опасных задач, обеспечивая необходимым оснащением								
5.6 Осуществляют тщательный отбор НД, в т.ч. учитывая наличие у НД знаний и навыков, проводя вводный инструктаж НД, отклоняя предложения помощи								
5.7 Осуществляют координацию НД, чтобы сократить время их развертывания 5.7.2 Определяют механизмы координации, включая ресурсы, структуры управления и способы быстрого введения НД в действие 5.7.3 Существует процедура регистрации НД, предусматривающая как минимум регистрацию контактной информации НД в каждой локации 5.7.4 Обеспечивают НД средствами идентификации 5.7.5 Осуществляют коммуникацию с НД, включая основополагающие принципы, использование социальных медиа, план коммуникации								
5.8 Определияют ожидания в отношении НД, предоставив информацию, например, о следующем: что НД следует принести с собой, какая поддержка имеется, что будет им предоставляться								
5.9 Осуществляют мониторинг задач, выполняемых НД, чтобы уменьшить риски и повысить удовлетворенность НД и тех, кому они помогают.								
5.10 Определяют потребности в проведении обучения и инструктажа штатных сотрудников служб реагирования, других сторон, а также НД								

Окончание таблицы А.1

Задачи, соответствующие разделам настоящего стандарта	Результативность					Обоснование оценки	Мероприятия по повышению результативности (кто и когда должен выполнить это мероприятие)	Не имеет отношения к организации
	1	2	3	4	5			
5.11 Признают заслуги и поощряют НД, например, объявляя благодарность или выражая признательность другими способами								
6 Вопросы долгосрочного сотрудничества								
6.2 Оценивают вклад НД, регистрируя, например, отработанные ими часы и результаты их работы								
6.3 Знают, как привлечь НД к участию в долгосрочном восстановлении, например, чтобы обеспечить непрерывность работ после убытия служб реагирования и восстановить местные общественные группы								
6.4 Поощряют стремление НД присоединяться к организованному добровольческому движению, например, поддерживая существующие добровольческие организации или создавая свои собственные								
6.5 Оценивают и постоянно совершенствуют процедуры участия НД, чтобы контролировать развитие НД								

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном международном стандарте

Обозначение ссылочного национального стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование ссылочного международного стандарта
ГОСТ Р 22.0.12—2015/ИСО 22300:2012	IDT	ISO 22300:2012 «Безопасность и устойчивость. Словарь»

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандарта:

- IDT — идентичный стандарт.

УДК 614.894:006.354 ОКС 13.200

Ключевые слова: доброволец, волонтер, чрезвычайная ситуация, гуманитарная помощь, ликвидация чрезвычайных ситуаций, жизнеобеспечение населения

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 01.04.2022. Подписано в печать 05.04.2022. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «РСТ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru