

добро·центр

**Сервис «Консультирование
граждан» для Центров
общественного развития
«Добро.Центр»**



Консультирование граждан

это обязательный сервис, реализуемый сотрудниками Добро.Центра, направленный на предоставление благополучателям рекомендаций по существу их обращения относительно:



развития добровольчества (волонтерства), благотворительности, гражданских и социальных инициатив на федеральном и местном уровнях;



реализации региональных и федеральных проектов;



форм, методов, возможностей и мер поддержки в сфере развития гражданских и социальных инициатив, добровольчества (волонтерства) и благотворительности на региональном и федеральном уровне и иных вопросов



Консультирование граждан

Цель сервиса:

дать профессиональные консультации гражданам и организациям в сфере добровольчества, благотворительности и развития гражданских и социальных инициатив

Задачи сервиса:

- организовать комфортные условия для благополучателей при проведении консультации;
- обучать сотрудников Добро.Центра алгоритму предоставления сервиса;
- предоставлять сервис согласно регламенту франшизы;
- изучать имеющиеся в «базе знаний» и на платформе Добро.Университет методические пособия, исследования, лучшие практики;
- обладать полноценной информацией о развитии добровольчества и благотворительности в России и населенном пункте, где находится Добро.Центр;
- обладать информацией о «держателях компетенций», за ответом к которым в случае чего можно обратиться (местные эксперты, НКО)
- вести мониторинг информационных ресурсов Правообладателя, федеральной сети Добро.Центров, партнеров франшизы и иных организаторов гражданских и социальных инициатив;
- вести собственный реестр потребностей благополучателей;
- сформировать перечень профессиональных рекомендаций и чек-листов по различным направлениям сфере добровольчества, благотворительности и развития гражданских и социальных инициатив для передачи благополучателям.

Консультирование граждан

Целевые аудитории

Физические лица

- действующие и потенциальные волонтеры, участники благотворительной деятельности и гражданских инициатив, проживающие/ находящиеся на территории деятельности Добро.Центра;
- авторы и руководители социальных проектов, география которых затрагивает территорию деятельности Добро.Центра;
- заказчики добровольческих услуг, получатели помощи волонтеров, находящиеся на территории деятельности Добро.Центра;
- жители территории деятельности Добро.Центра, не принадлежащие к указанным выше категориям

Организации

- действующие и потенциальные организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности и гражданских инициатив, функционирующие на территории деятельности Добро.Центра;
- добровольческие (волонтерские), благотворительные и иные некоммерческие организации;
- коммерческие организации, имеющие и не имеющие опыт корпоративной социальной ответственности, реализации социальных практик;
- органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения муниципальных образований;
- средства массовой информации.

Сервис «Информирование граждан и организаций»

- Популяризация социальных инициатив, проактивная информационная деятельность Добро.Центра;
- Тематика связана с экосистемой ДОБРО.РФ и партнеров, деятельностью франшизы Добро.Центр

Сервис «Консультирование граждан»

- Предоставление информации по вопросам гражданской активности в зависимости от запроса благополучателя Добро.Центра;
- Более широкая тематика, связанная не только с экосистемой ДОБРО.РФ, но и другими направлениями, **не** имеющими отдельные сервисы

Сервисы взаимосвязаны

Регламент «Консультирование граждан»



Регламент «Информирование граждан и организаций»



Консультирование граждан

Направления консультаций

развитие добровольчества (волонтерства), благотворительности, гражданских и социальных инициатив на федеральном и региональном уровнях на территории деятельности Добро.Центра

реализуемые Добро.Центром или его партнерами добровольческие (волонтерские) проекты, социальные и гражданские инициативы на территории деятельности Добро.Центра

меры поддержки и возможности для граждан

деятельность благотворительных организаций, НКО и иных организаторов добровольческой (волонтерской) деятельности и гражданских инициатив, функционирующих на территории деятельности Добро.Центра

федеральные проекты, мероприятия и программы Правообладателя

иные вопросы по развитию добровольчества (волонтерства), благотворительности, гражданских и социальных инициатив

Информация для оказания консультаций содержится в регламентах сервисов, Базе знаний, Ресурсах и инструментах Добро.Центра



Принципы сервиса

- ✓ целесообразность;
- ✓ добровольность и ненавязчивость;
- ✓ грамотность и компетентность;
- ✓ полнота предоставления информации и четкость ее изложения
- ✓ доброжелательность и безоценочное отношение
- ✓ удобство и доступность предоставления информации
- ✓ оперативность предоставления информации
- ✓ разграничение личных и профессиональных отношений

В течение 2 (двух) рабочих дней с момента подачи заявки, сотруднику Добро.Центра необходимо связаться с благополучателем для уточнения даты и формата оказания сервиса

Формы и каналы сервиса:

- запрос через платформу ДОБРО.РФ;
- письменное обращение по электронной почте, а также официальный запрос;
- устное обращение по телефонной связи;
- личное обращение путем посещения Добро.Центра

ВАЖНО!
Все обращения фиксируются в административной панели Добро.Центра на платформе ДОБРО.РФ

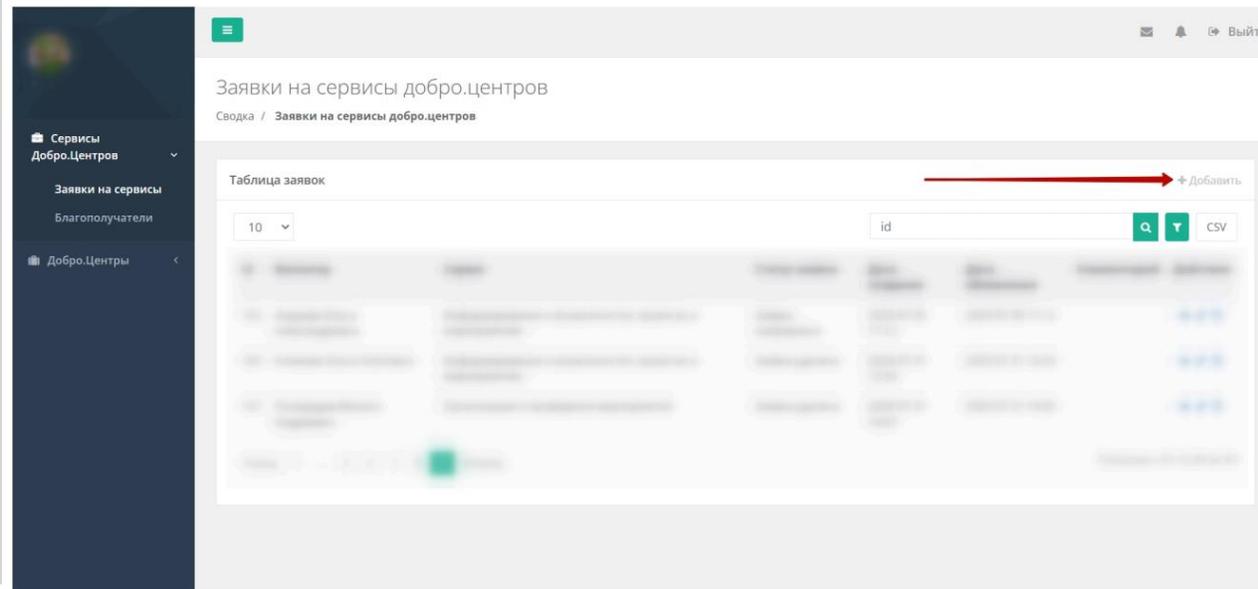


Консультирование граждан – заявка на сервис

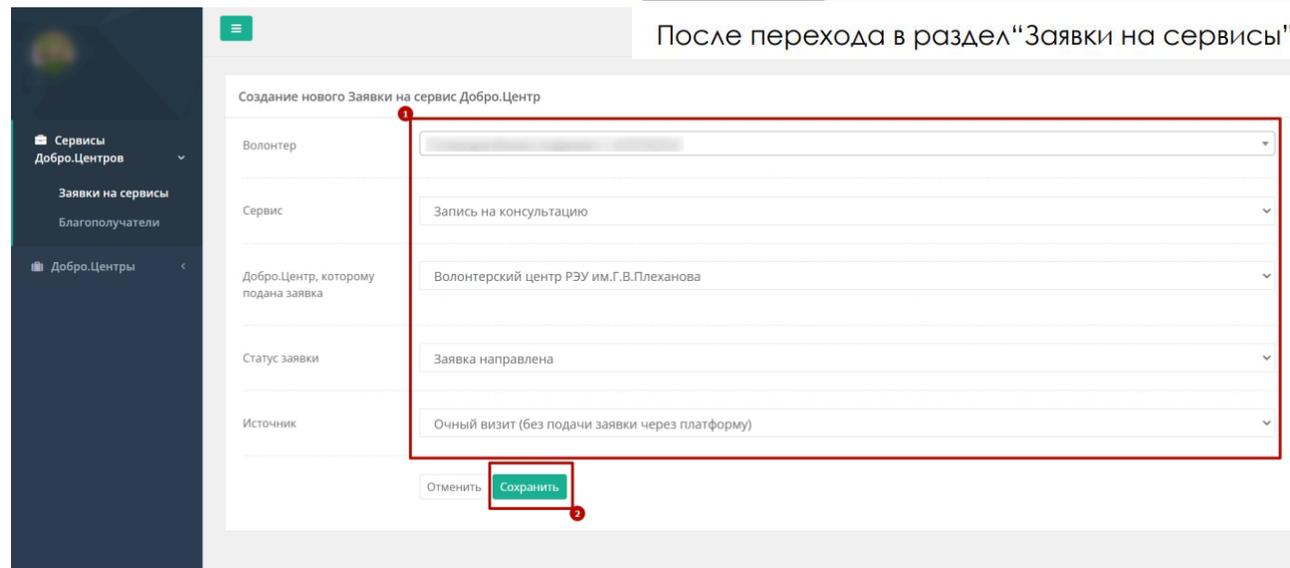
Завести заявку
сотруднику:



Обращаем
внимание, что для
добавления заявки
необходим ID
волонтера на
платформе
ДОБРО.РФ



После перехода в раздел "Заявки на сервисы", необходимо нажать кнопку "Добавить".



Создание нового Заявки на сервис Добро.Центр

Волонтер

Сервис

Добро.Центр, которому подана заявка

Статус заявки

Источник

Отменить Сохранить

В данном окне необходимо заполнить поля, а после нажать "Сохранить".

Консультирование граждан – заявка на сервис

Завести заявку
благополучателю:



Инструкция:



Вы ранее осуществляли добровольческую деятельность? *

- Да
 Нет

Укажите тему консультации *

- Информация о премии #МЫВМЕСТЕ.
- Куда можно обратиться для развития волонтерских и благотворительных проектов?
- Где найти все волонтерские мероприятия?
- Какие есть программы обучения?
- Какие существуют медиа возможности?
- Какие существуют конкурсы для волонтеров?
- Где можно получить статистику о волонтерстве?
- Какие существуют меры поддержки?
- Как организовать взаимопомощь?
- Как вовлекать пожилых людей в волонтерство?
- Как можно перенять лучшие волонтерские практики из других регионов?
- Какие есть проекты в сфере культуры?
- Что такое гуманитарных миссий #МЫВМЕСТЕ с Донбассом?
- Что такое фестиваль ТАВРИДА.АРТ?
- Как принять участие в мероприятиях Добро.Центра?
- Иной вопрос

В каком формате хотели бы получить консультацию? *

- Посещение Добро.Центра
 Телефонный звонок
 Звонок при помощи онлайн сервиса

Консультирование граждан

1. Консультирование граждан - процесс предоставления информации и рекомендаций по вопросам, касающимся волонтерской деятельности.

Мы готовы проконсультировать вас по темам добровольчества, благотворительности, участия в мероприятиях вашего региона и других волнующих вас вопросов.

2. Кто может обратиться за сервисом:

- действующие и потенциальные волонтеры, участники благотворительной деятельности и гражданских инициатив;
- авторы и руководители социальных проектов;
- заказчики добровольческих услуг, получатели помощи волонтеров;
- жители территории деятельности Добро.Центра, не принадлежащие к указанным выше категориям;
- организации, реализующие волонтерские, благотворительные и гражданские инициативы.

3. Сервис можно получить в двух форматах:

Дистанционно: телефонный звонок, звонок в режиме видеоконференцсвязи при помощи онлайн-сервисов (например, Яндекс.Телемост).

Офлайн: посещение Добро.Центра.

4. Сроки получения сервиса

Сотрудник Добро.Центра связывается с вами в течение 2 (двух) рабочих дней с момента подачи заявки на получение сервиса.

Подать заявку



добро • центр

Ответы на вопросы