

Стандарт качества - «Добро.Центр»

Светлана Пешикова

Заместитель руководителя Управления
регионального развития Ассоциации Добро.рф



План вебинара:

1. Деятельность центров общественного развития
2. Сопровождение и меры поддержки Добро.Центров
3. Стандарты франшизы «Добро.Центр»
4. Рекомендации по заполнению шаблона презентации итоговой защиты

ДОБРО.ЦЕНТР

добро·центр

Ключевыми элементами экосистемы являются **центры общественного развития «Добро.Центр»**. С 2021 года, мы открываем их в городах и поселках по принципу социального франчайзинга.



Добро.Центр

1. Создает точки притяжения общественных инициатив
2. Привлекает людей к социальной активности
3. Поддерживает локальные общественные проекты и обучает команды
4. Тиражирует лучшие федеральные практики
5. Сокращает уровень преступности и оттока среди молодежи
6. Помогает государству в решении общественно-значимых задач
7. Развивает добрососедство

ДОБРО.ЦЕНТР – ПОМОЩНИК РЕГИОНА В РЕШЕНИИ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ЗАДАЧ



Добро.Центры помогут скоординировать локальные организации для достижения поставленных перед регионом целей:

Субъект России



Муниципальный орган исполнительной власти



Региональная сеть «Добро.Центра»

Орган исполнительной власти субъекта РФ формирует конкретные запросы, требующие решения и направляет в один из муниципальных «Добро.Центров».

Ассоциация Добро.рф оказывает содействие «Добро.Центрам» региона, сопровождая необходимыми ресурсами для реализации запросов.

ИТОГ

Регион имеет единую скоординированную сеть организаций, помогающих решать социально важные задачи и развивать уровень жизни граждан

От Ассоциации Добро.рф

- ✓ Право на использование бренда и статуса «Добро.Центр»
- ✓ Стартовое обучение по управлению Добро.Центром
- ✓ База знаний со стандартами предоставления сервисов благополучателям и сборником лучших практик
- ✓ Добро.Бук (гайд по оснащению помещения, стандартам предоставления сервисов и пр.)
- ✓ CRM - система для управления Добро.Центром
- ✓ Консультационная и организационная поддержка
- ✓ Чат-бот 24/7
- ✓ Многоуровневая корпоративная программа обучения
- ✓ Обучение и сопровождение от партнеров сервисов

Добро.Центр может обратиться в Ресурсный центр по следующим вопросам:

- ✓ Организация и проведение совместных добровольческих мероприятий на территории региона
- ✓ Приглашение на торжественное открытие Добро.Центра
- ✓ Получение консультаций по вопросам, которые находятся в зоне ответственности Ресурсного центра
- ✓ Помощь в налаживании коммуникации с местными и региональными органами исполнительной власти
- ✓ Получение писем-поддержки
- ✓ Получение ходатайств на награждение волонтеров (в случаях, когда Ресурсный центр и Добро.Центр активно взаимодействуют)
- ✓ Другие вопросы, обговоренные сторонами заранее

МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА СО СТОРОНЫ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

добро·центр

Меры поддержки (ст. 17.4 135-ФЗ)

консультационная поддержка

методическая организационная
поддержка

имущественная поддержка, в том
числе предоставление помещений в
безвозмездное пользование

информационная поддержка

финансовая поддержка, в том числе
предоставление грантов и субсидий

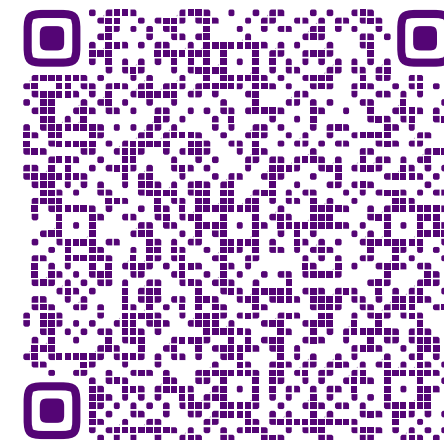
организационная поддержка

Определение перечня мер поддержки

1. Органы государственной власти и органы местного самоуправления утверждают перечни мер поддержки участников добровольческой деятельности нормативным правовым актом

На региональном уровне: нормативным правовым актом высшего должностного лица субъекта Российской Федерации высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации. **На муниципальном:** нормативным правовым актом администрации муниципального образования

2. Сведения о мерах поддержки участников социально ориентированной деятельности с прикреплением нормативного правового акта осуществляется на платформе ДОБРО.РФ в сервисе «Добро.Навигатор»



Методика определения
мер поддержки

Стандартны франшизы:

добро·центр

Готовность
работать
по одним
стандартам

Не менее
2 сотрудников

Помещение
от 20 кв.м

Доступ
к интернету

Стандартны франшизы:

добро·центр

Работа с
партнерами и
местными
сообществами

Оказание
сервисов для
благополучателей

Помещения и
социальные
сети
оформлены
согласно
брендбуку

Верификация
организации
на платформе
Добро.рф

Преимущества верификации

Верификация – это процесс подтверждения организации и её добровольческой деятельности платформой ДОБРО.РФ. После прохождения верификации ваша организация получит ряд преимуществ:

- Проставление верифицированных часов;
- Постмодерация – мероприятия сразу публикуются на сайте;
- Приоритет мероприятий в поисковой выдаче;
- Рассылка приглашений волонтерам не из контактной базы.

Как пройти верификацию?

Обязательные условия:

- Наличие ОГРН;
- Рейтинг организации на платформе ДОБРО.РФ 4 звезды или выше;
- В профиле организации 15 отзывов от волонтеров;
- Проставлены часы волонтерам минимум за 15 добрых дел;
- Количество волонтеров организации больше 30 человек;
- Стаж организации на платформе больше 1 месяца с момента создания первого доброго дела.

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ УСЛОВИЕ ДЛЯ ПОДПИСАНИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО ДОГОВОРА

В течение месяца, после успешного прохождения акселерационной программы вы загружаете документы для составления лицензионного договора

- Уставные документы
- Документы о праве пользования помещения
- Реквизиты организации
- Фотографии вашего помещения (снаружи и внутри)

Обязательно по лицензионному договору:

- Проводить информационную кампанию для населения о вашем Добро.Центре и оказываемых сервисах
- Обеспечить работу в CRM-системе, а именно:
 1. Проверить наличие доступа организации к административной панели, согласно инструкции (заполнив согласно с офертой)
 2. Осуществлять мониторинг заявок в административной панели. Вносить заявки благополучателей, посетивших Добро.Центр очно

Если в течение полугода, вы не заполните данные для подписания лицензионного договора, акселерационную программу потребует пройти заново.

Чат акселерации 4.0 также будет закрыт через полгода

Важно! При получении заявки, согласно регламентам сервисов, с заявителем необходимо связаться в течение 2-х рабочих дней

3. Информировать благополучателя, что он может оценить работу Добро.Центра и присоединиться к нему в качестве волонтера через кнопку «готов помогать»
4. Раз в полгода заполнять мониторинг деятельности Добро.Центра

Оформление социальных сетей и помещения

1. Социальные сети

Социальные сети и логотип должны быть оформлены в соответствии с предоставляемой инструкцией по оформлению логотипов

2. Помещение

Помещение оформляется в соответствии с брендбуком Добро.Центров

добро·центр
Логотип франшизы



Фирменные цвета



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ДОБРО.ЦЕНТРОВ С АССОЦИАЦИЕЙ ДОБРО.РФ



Коммуникация происходит по трем каналам связи

ИНФОКАНАЛ И ЧАТ ДОБРО.ЦЕНТРОВ

через который ведется
вся коммуникация и
публикуются все новости.

В чате вы задаете
вопросы, которые
интересны всем
участникам франшизы

Добро.бот

**В котором содержится
информация:**

Сервисы ДОБРО.РФ
Полезные контакты
Материалы для работы
Добро.Центра
Перечень сервисов
и мер поддержки
Бренд.Бук и Добро.Бук
Консультационная
поддержка

ПОЧТА ДОБРО.ЦЕНТРОВ

Каждый Добро.Центр
может задать свой
индивидуальный вопрос

dobrocenter@dobro.ru

Новая CRM-система

CRM-система связана со всеми необходимыми цифровыми инструментами



Сейчас в работе используются:

- Инфоканал
- Оперативные чаты
- Чат-бот
- Формы сбора информации
- Внутренняя CRM-система на ДОБРО.РФ по сервисам
- Облачные хранилища и базы знаний
- Телекоммуникационная связь

Но все это находится на разных платформах...

Создание единой CRM-системы, объединяющей все в себе

Новости:

- Сообщения
- Задачи
- События
- Опросы

Внедренные смарт-процессы:

- Период адаптации
- Письма поддержки
- Сервисы
- Меры поддержки

Совместная работа:

- Чаты и звонки
- Календарь
- Документы
- Почта
- Профильные группы

Вебинары проводятся 2 раза в неделю, с ведением тегов **#обязательно** и **#дополнительно** (по вторникам – обязательные вебинары, по четвергам – дополнительные)

Продолжительность программы: март – декабрь
Посещение вебинаров является обязательным

Очные мероприятия программы:

- Очный семинар Добро.Центров в Центре знаний «Машук»
- Стажировки для Добро.Центров
- Добро.Конференция-2025
- Всероссийский слет Добро.Центров в Добрино (ХМАО)
Международный форум гражданского участия «МЫВМЕСТЕ»

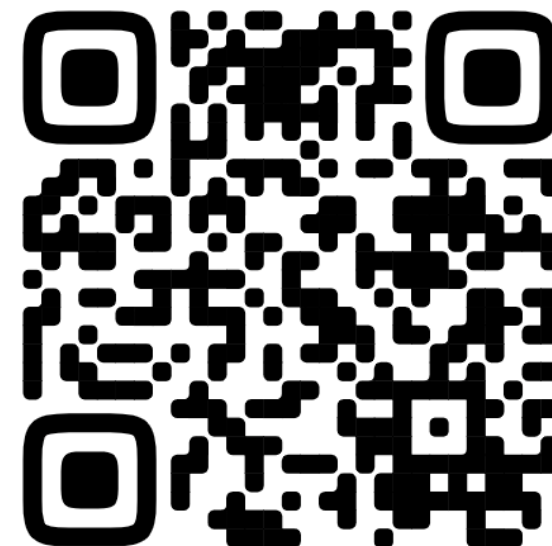
Мониторинг эффективности деятельности Добро.Центров

Мониторинг проводится 2 раза в год:
с 01 мая по 01 июня и с 11 октября по 11 ноября.

Оценка производится на основании 6 блоков
Показателей эффективности:

- Инфраструктура и работа с местным сообществом
- Оказание сервисов благополучателям
- Взаимодействие с Ассоциацией
- Участие в достижении приоритетных целей Ассоциации
- Информационная деятельность
- Вклад в развитие франшизы

Оценивание по 6 блокам
показателей эффективности

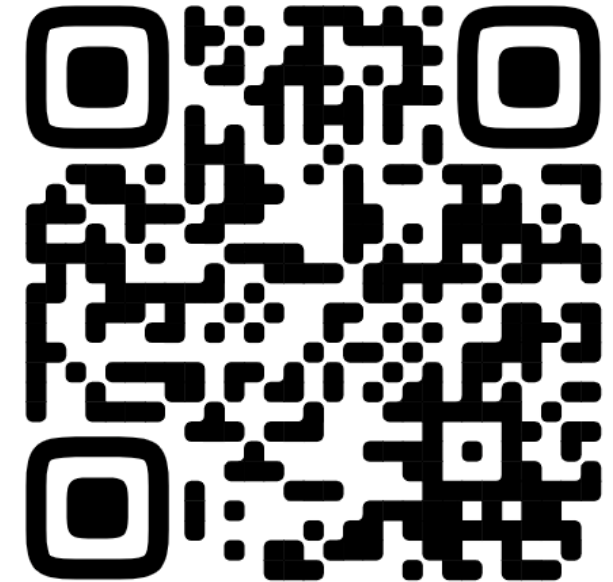


Шаблон презентации для итоговой защиты

По завершению образовательной программы будет сформирован итоговый список организаций допущенных к защите своих проектов

Для подготовки к защите своего проекта, участникам необходимо заполнить информацию о своем будущем Добро.Центре по шаблону презентации

ВАЖНО! При подготовке презентации для итоговой защиты используйте базовые шрифты Ассоциации Добро.рф



**Шаблон презентации
и базовые шрифты Ассоциации**

Основная информация об организации

Полное наименование организации:

Деятельность вашей организации:

Фактический адрес организации:

Социальные сети организации:

Площадь помещения:

Количество сотрудников, которые будут заниматься развитием франшизы Добро.Центр:

Расскажите о себе:

ВИДЫ ДОБРО.ЦЕНТРОВ

добро·центр

Универсальные

Предоставляют сервисы в различных направлениях добровольчества и благотворительности для всех заинтересованных лиц

Профильные

Предоставляют сервисы в конкретных направлениях добровольчества и благотворительности в соответствии со сферой деятельности организации.

Или предоставляют сервисы определенным целевым аудиториям

Вы сами
выбираете,
какой
Добро.Центр
открыть

Команда

Перечислите членов вашей команды и опишите роли, функции и закрепленные сервисы за конкретным человеком.

ФИО	Должность	Выполняемые задачи, за какие сервисы человек ответственен

Целевая аудитория

Перечислите целевые группы, на которых направлена деятельность Добро.Центра, опишите их социально-психологический портрет

При заполнении презентации использовать шрифты которые можно скачать из папки с шаблоном презентации

*Нет ограничений по количеству указанных целевых групп

Целевая группа	Ее портрет (возраст, образование, увлечения)	Инструменты по работе с данной целевой группой

Взаимодействие с партнерами

Пропишите потенциальных партнеров, совместные проекты, а также условия, на которых у вас выстроена работа



*Указать не менее 5 партнеров/местных сообществ

Партнер/местные сообщества	Условия, на которых выстроена работа	Совместные проекты	Социальный эффект совместной деятельности

1. Местная администрация
2. Некоммерческие организации
3. Государственные учреждения
(библиотеки, музеи)
4. Образовательные учреждения
5. Местные сообщества
6. Бизнес
7. Индивидуальные
предприниматели
8. Курирующий орган
исполнительной власти

Ассоциация Добро.рф

Ресурсные центры поддержки добровольчества

Место, где можно узнать, кому нужна помощь, получить ее самому, проконсультироваться по грантам и работе платформы Добро.рф

Штабы #МЫВМЕСТЕ

Место, где консолидируют ресурсы для организации волонтерской деятельности и оказания гуманитарной помощи мирному населению

Финансирование и организационная модель Добро.Центра

Укажите, **какая организация** является учредителем Добро.Центра:

Опишите основные источники для получения финансирования, какие потребности они могут закрыть, опишите пошаговый план, чтобы получить это финансирование

Источник финансирования	Для чего обращаемся к этому источнику	Что нужно сделать, чтобы получить финансирование?

Каким образом вы можете сделать Добро.Центр финансово стабильной организацией (участие в грантах, коммерческая деятельности и тп)?

Выберите пакет «Стандарт» или «Мастер»

добро·центр

Базовые сервисы:

1. Информирование граждан и организаций
2. Работа с платформой [Добро.рф](https://dobro.ru)
3. Консультирование граждан
4. Работа «Добро.Взаимно»

**При выборе пакета «Стандарт»
Выберите минимум 6 сервисов**

**При выборе пакета «Мастер»
Выберите минимум 6 сервисов
из пакета «Стандарт», 3 сервиса
из пакета «Мастер»**

**Укажите сервисы, которые вы будете
реализовывать в рамках франшизы:**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Пакет «Стандарт»

1. Формирование и сопровождение волонтерских корпусов
2. Организация и проведение мероприятий
3. Установка боксов для сбора вторсырья
4. Внедрение стандартов Ассоциации волонтерских центров
5. Предоставление помещения
6. Мотивация активных граждан
7. Центры здорового образа жизни
8. Вовлечение участников СВО и членов их семей в общественные инициативы
9. Научное волонтерство
10. Участие в деятельности Движения Первых
11. Подростковые центры
12. Мастер-классы первой помощи
13. Донорство
14. Волонтеры культуры
15. «Обучение служением»
16. Организация исследований и мониторингов

При выборе пакета «Мастер»
Выберите минимум 6 сервисов
из пакета «Стандарт», 3 сервиса
из пакета «Мастер»

Пакет «Мастер»

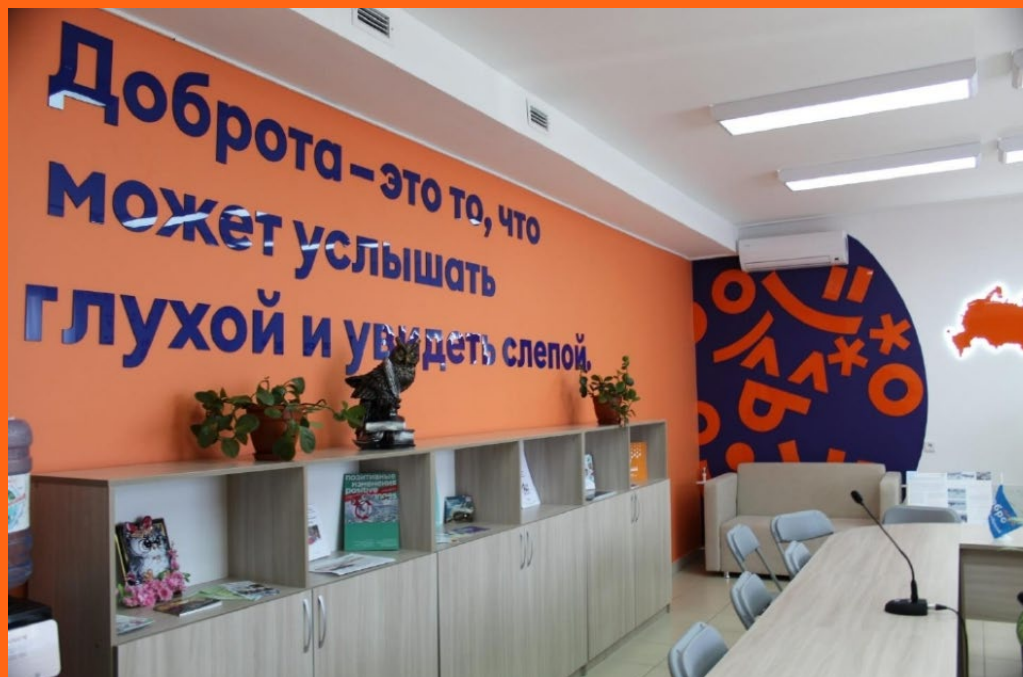
1. Консалтинг в сфере менеджмента НКО
2. Акселерация и сопровождение местных добровольческих, общественных проектов
3. Информационная открытость и публичная отчетность

Пространство и брендинг

добро·центр

Предоставьте план пространства с описанными функциональными зонами Добро.Центра. Фотографии помещения, а также фотографии входной группы, расположенных рядом объектов и подтверждающие документы. Какие ценности вы закладываете в пространство Добро.Центра?

В чем аутентичность (особенность) вашего пространства? Приложите референсы пространства Добро.Центра.



Пространство и брендинг

добро·центр

Предоставьте план пространства с описанными функциональными зонами Добро.Центра. Фотографии помещения, а также фотографии входной группы, расположенных рядом объектов и подтверждающие документы. Какие ценности вы закладываете в пространство Добро.Центра?

В чем аутентичность (особенность) вашего пространства? Приложите референсы пространства Добро.Центра.

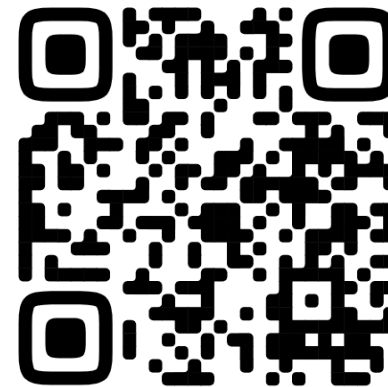


Обязательные условия для допуска к итоговой защите

добро·центр

Напоминаем, что для допуска к защите итоговых проектов всем участникам необходимо посмотреть все вебинары акселерационной программы и заполнить форму отметки посещения до 30.10.24

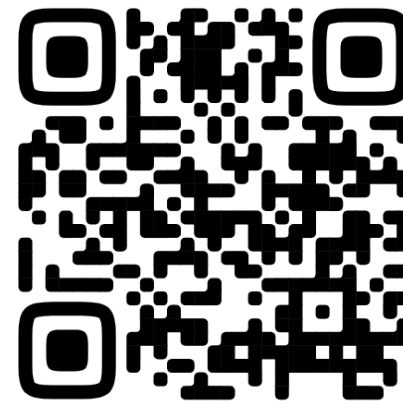
Записи всех вебинаров



Тестирование по итогам первого и второго блока обучающей программы

Всем участникам акселерационной программы необходимо пройти 2 тестирования для проверки знаний по франшизе.
(Ссылка на второе тестирование будет доступна в ближайшее время в информационном канале)

Первое тестирование



Отметка посещения

