

Оказание сервисов, работа с благополучателями

Анастасия Булаева

Главный менеджер программы «Добро.Центр»



Что такое сервисы ?

Комплекс организационных, консультационных, методических и иных **услуг** по вопросам направлений общественного развития, оказываемых Добро.Центром в адрес **благополучателей**.

добро · центр

Партнеры

У крупнейших в стране **объединений**, каждое из которых ведущее в своем направлении, есть **успешная практика или направление деятельности**, отличающиеся своей уникальностью и проработанностью.

Упаковка

Совместно с партнерами мы методично упаковываем эти практики в виде **сервисов Добро.Центров**, создавая для каждого сервиса **регламент**, содержащий весь алгоритм оказания сервиса и прочую уникальную информацию.

Использование

Благодаря чему, каждый из Добро.Центров получает возможность реализовывать лучшие **федеральные практики** у себя **на местности** в формате услуг для окружающего населения, многократно и последовательно оказывая их.

Благополучатели – это окружающее население или организации, по своей сути – **клиенты**, обратившиеся в Добро.Центр за получением информации и поддержки по вопросам общественного развития.

1. Целесообразность;
2. Добровольность и ненавязчивость;
3. Грамотность и компетентность;
4. Полнота предоставления информации и четкость ее изложения;
5. Доброжелательность и безоценочное отношение;
6. Удобство и доступность предоставления информации;
7. Оперативность предоставления информации;
8. Разграничение личных и профессиональных отношений

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.

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

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

Базовые сервисы:

- Информирование
- Консультирование
- Развитие Добро.Взаимно
- Работа с платформой Добро.рф

Сервисы по выбору:

Социальное проектирование

Организация исследований и мониторингов
ВЦИОМ, Неравнодушный человек

Подбор экспертов

Организация сообществ взаимопомощи
Фабрика позитивных изменений

Предоставление помещения

Корпоративное волонтерство

Консалтинг в сфере менеджмента НКО
АНО «Центр обеспечения качества деятельности некоммерческих организаций «ОКНО»

Организация и проведение мероприятий

Акселерация и сопровождение местных добровольческих, общественных проектов

Внедрение стандартов Ассоциации Добро.рф

Реализация образовательных траекторий «Добро.Университет»

Оценка социального эффекта
Фабрика позитивных изменений

Работа с местным сообществом в малых городах
Фонд Тимченко

Информационная открытость и публичная отчетность
Форум доноров

Формирование волонтерских корпусов

Обучение служением
Высшая школа экономики

Вовлечение участников СВО и членов их семей в общественные инициативы
Государственный фонд «Защитники Отечества»

Серебряный наставник

ВОЛОНТЁРЫ КУЛЬТУРЫ
— ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ —

Участие в деятельности движения первых
РДДМ

Установка боксов для сбора вторсырья
АНО «Собиратор»

Мотивация активных граждан
Другое дело

Научное волонтерство
Научное Волонтерство

Подростковые центры
Федеральный подростковый центр

Донорство
Российский красный крест

Социальное волонтерство
Добровольческое движение «Даниловцы»

Мастер-классы первой помощи
Российский Красный Крест

Эко-волонтерство
ДЕЛАЙ! РОСАТОМ ЭКО СИЛО ТОВА

Центры здорового образа жизни
ВОД «Волонтеры медики»

Как сформировать свой набор сервисов?

При заключении Лицензионного договора Добро.Центру в обязательном порядке будут доступны 4-е базовых сервиса, также дополнительно вы включаете в свой набор **сервисы по выбору**.

1

Внимательно **изучаете** перечень предложенных сервисов, **фокусируясь** на их **сути** и концепции, кратко описанной для каждого сервиса.

2

Оцениваете свою **готовность** к реализации того или иного сервиса. Опираясь на факторы существующего опыта, интереса к изучению нового направления и потенциального запроса окружающего населения.

3

Расчетливо оценив свои ресурсы, принимаете взвешенное решение и **выбираете** тот **перечень и количество сервисов**, которое, в будущем, будете оказывать, осуществляя работу Добро.Центра. Набор сервисов отображен в Приложении № 4.

Пакет «Стандарт»

Необходимо выбрать не менее **6 сервисов**.

Пакет «Мастер»

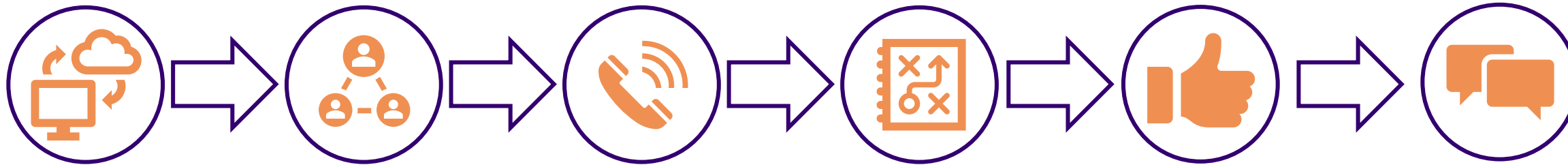
Необходимо выбрать не менее 6 сервисов пакета «Стандарт», а также не менее **3 сервисов пакета «Мастер»**.



Пакет **«Мастер»** отличается тем, что включает в себя ряд наиболее сложных в оказании сервисов, требующих детального изучения методик, описанных в регламентах. Но, при этом, позволяет вам приобрести знания и опыт в уникальных направлениях деятельности, содержащих в себе множество особенностей и тонкостей.

Как оказывать сервисы ?

Командой программы «Добро.Центр» разработана пошаговая методика обработки поступающих заявок на сервисы, с использованием цифрового подхода **при помощи CRM-системы**, расположенной на Добро.рф



Благополучатель подает заявку на сервис **через платформу ДОБРО.РФ** и ожидает обратной связи

Сотрудник Добро.Центра **заходит в CRM-систему, через административную панель** и ознакомляется с заявкой обратившегося

Сотрудник Добро.Центра **связывается с человеком, удобным для него способом**, указанным в заявке и договаривается о способах оказания сервиса

Внимательно **изучается регламент**, так как сервис может оказываться только в соответствии с ним

Сотрудник Добро.Центра просит благополучателя **оценить качество оказанного сервиса**, объясняя, как это сделать через платформу ДОБРО.РФ

Сотрудник просит благополучателя **оставить отзыв**, перейдя по QR-коду, размещенному в помещении, а также **рекомендовать сервисы Добро.Центра другим**

Если благополучатель пришел очно, то **заявка создается вручную** сотрудником Добро.Центра, а сервис оказывается сразу по факту обращения (либо обсуждаются более удобные даты). Если благополучатель обратился в Добро.Центр иным способом – он приглашается на оказание сервиса, после чего заявка так же заводится вручную.

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.

Важно! Одна из обязательных задач - это **информирование населения о возможности получения сервисов от вашего Добро.Центра**. Информирование может проходить посредством таких методов как (социальные сети, радио, телевиденье, газеты, «сарафанное радио» и т.д.).

Как благополучатель может оставить заявку на сервис

добро·центр

- Мои заявки
- Заявки на конкурсы
- Нужна помощь
- Мои добрые дела
- Мои бонусы
- Мои проекты
- Готов помочь
- Пути волонтёра
- Избранное
- Мои приглашения
- Мои сертификаты
- Мои сервисы**

Мои сервисы

Добро.Центр рядом с вами

г Москва, ул Сretenка, д 29
[Показать на карте](#)

пн-вс с 09:00 до 18:00

ФГБОУ ВО МГППУ - Волонтерский корпус

Доступные сервисы

- Информирование граждан и организаций [Подробнее](#)
- Консультирование граждан [Подробнее](#)
- Организация и проведение мероприятий [Подробнее](#)

Оцените оказание сервиса

Оставьте отзыв по оказанному сервису:
«Информирование о возможностях, проектах и мероприятиях»

Оцените оказание сервиса*



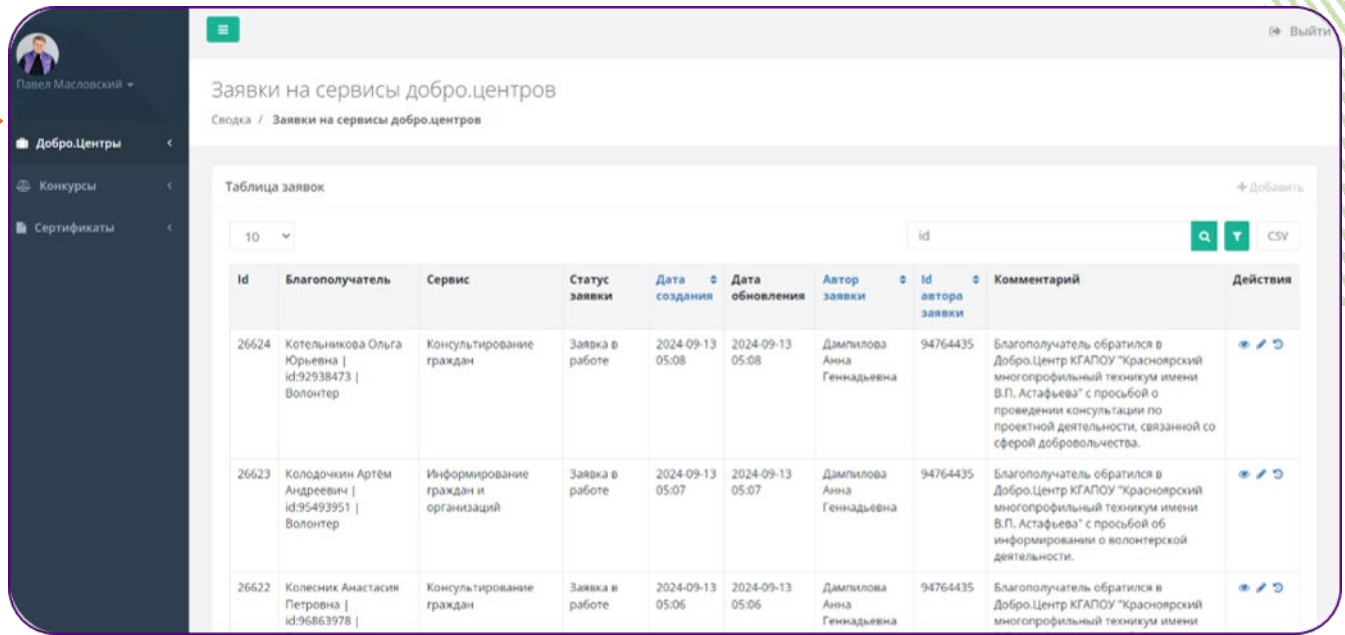
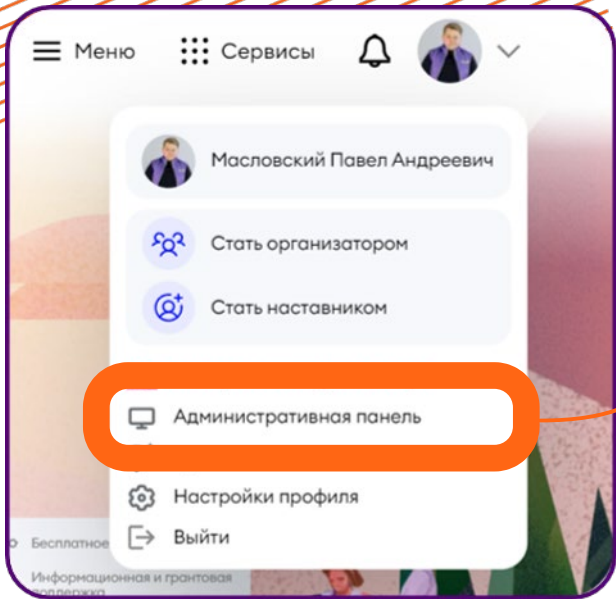
Пожалуйста, напишите комментарий к оценке сервиса

Всё супер!

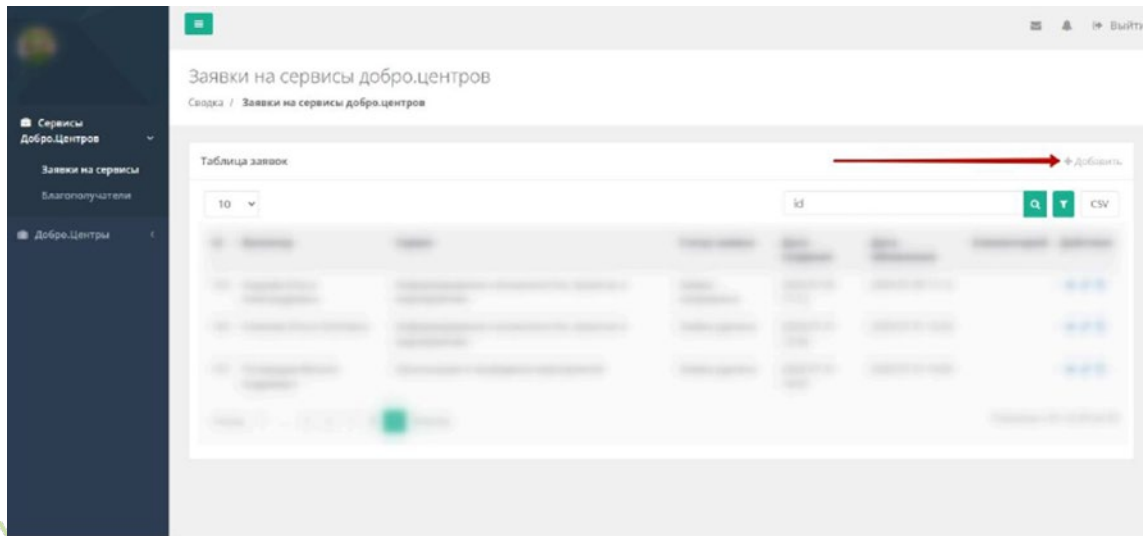
Административная панель оказания сервисов



После подписания Лицензионного договора, **для получения доступа к Административной панели**, Вам необходимо перейти в аккаунте вашей организации на платформе «Добро.рф» в раздел **«Верификация»**. Далее принять условия о персональных данных, нажав **«ОЗНАКОМИТЬСЯ»**.

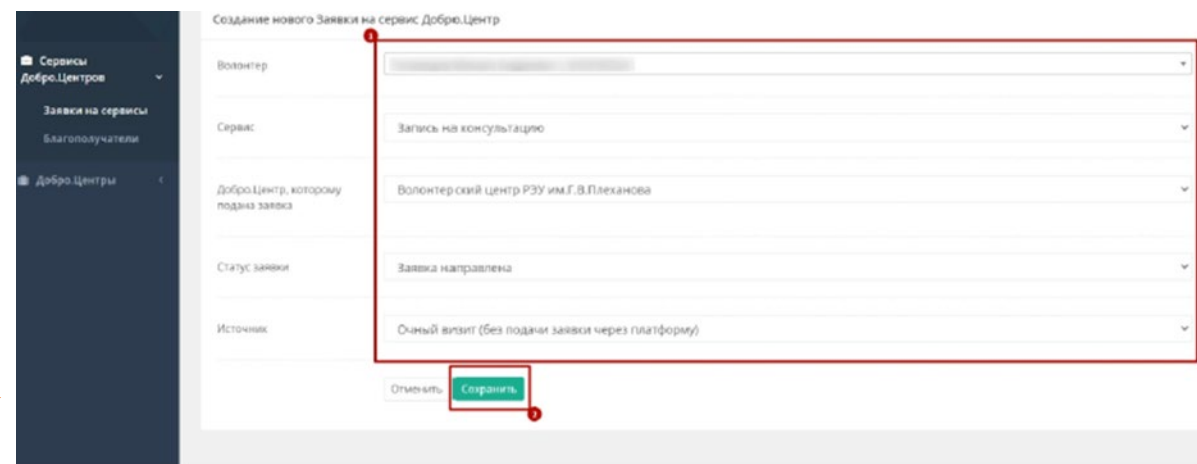


Создание заявки на оказания сервиса



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

Обращаем внимание, что для добавления заявки необходим ID волонтера на платформе Добро.рф



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

Сервис: «Консультирование»

Обязательный сервис, реализуемый сотрудниками Добро.Центра, направленный на предоставление благополучателям рекомендаций по существу их обращения (запроса) относительно:

Развития добровольчества (волонтерства), благотворительности, гражданских и социальных инициатив на федеральном и региональном уровнях;

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

Реализации региональных и федеральных проектов;

Иных вопросов.

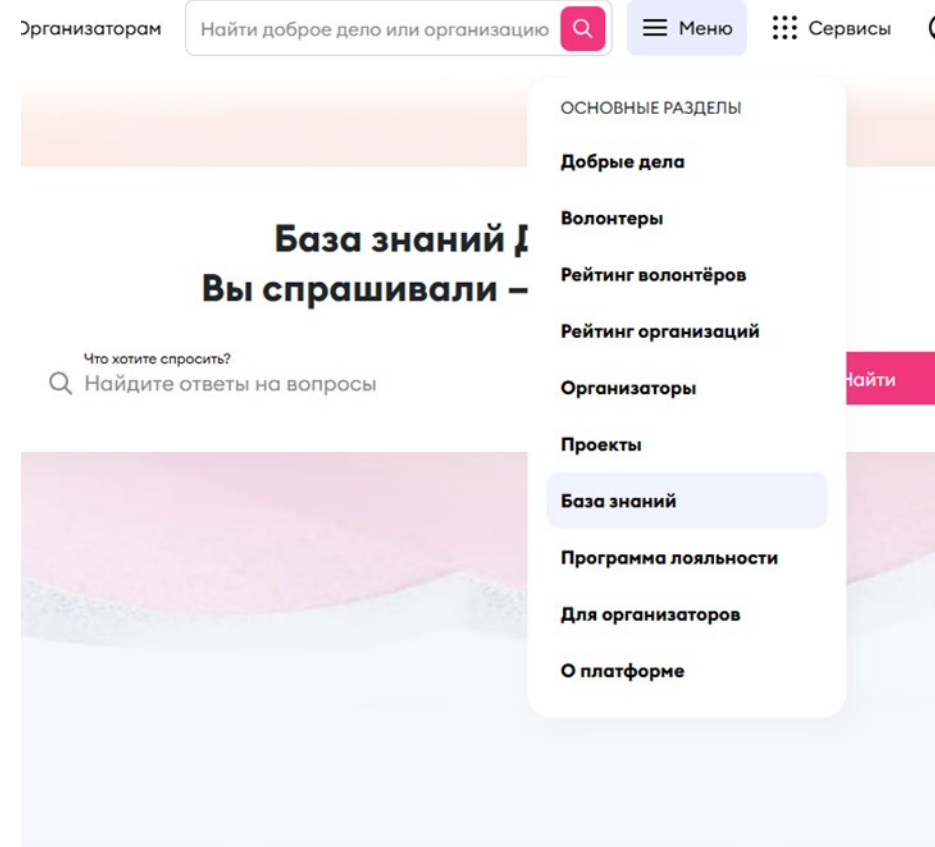
Цель сервиса

Оказать профессиональные консультации благополучателям в сфере добровольчества, благотворительности и развития гражданских и социальных инициатив через Добро.Центр с ежемесячным проведением консультаций и с предоставлением обратной связи от благополучателей для оценки уровня удовлетворенности (не менее 80% положительных отзывов)

Сервис: «Консультирование»

Для достижения цели консультирования перед Добро.Центром будут поставлены **следующие задачи:**

- 1 Обустроить консультационную зону для организации комфортных условий благополучателя
- 2 Обучить сотрудников Добро.Центра алгоритму предоставления сервиса
- 3 Изучить имеющиеся методические пособия, исследования, лучшие практики на платформе Добро.рф в «Базе знаний» и на платформе Добро.Университет
- 4 Обладать полноценной информацией о развитии добровольчества и благотворительности в России и населенном пункте, где находится Добро.Центр
- 5 Разработать методические рекомендации и чек-листы по ключевым направлениям сфере добровольчества, благотворительности и развития гражданских и социальных инициатив для передачи благополучателям



Ключевые метрики, на которые влияет качество оказания сервиса «Консультирование»:

1 Количество оказанных сервисов

2 Количество отзывов на оказание сервиса

Весь учет происходит в **CRM-системе** Добро.Центра на платформе Добро.рф.

В рамках сервиса требуется проводить **не менее 15 консультаций в месяц** с предоставлением обратной связи от благополучателей для оценки уровня удовлетворенности (не менее 80% положительных отзывов)

Сбор обратной связи у физических и юридических лиц, которым предоставлялся сервис, происходит **автоматически**. После получения сервиса благополучателям **приходит push-уведомление** в личном кабинете на платформе Добро.рф и предлагает оценить сервис по пятибалльной шкале

Сервис: «Развитие Добро.Взаимно»

Обязательный сервис, реализуемый сотрудниками Добро.Центра, направленный на организацию взаимопомощи для граждан и организаций на территории нахождения Добро.Центра в городах и иных населенных пунктах через мини-приложение Добро.Взаимно.

Цель сервиса

Привлечение благополучателей к использованию мини-приложения Добро.Взаимно на территории нахождения Добро.Центра.

Добро.Взаимно – это Мини-приложение ВКонтакте, в котором пользователи могут бесплатно помогать друг другу, обмениваясь ресурсами и возможностями.

Собираю помощь приюту для животных



Елизавета Обрамовская

★ 5.0

Помогите покрасить гараж



Георгий Николаев

★ 5.0

Что можно делать в приложении:

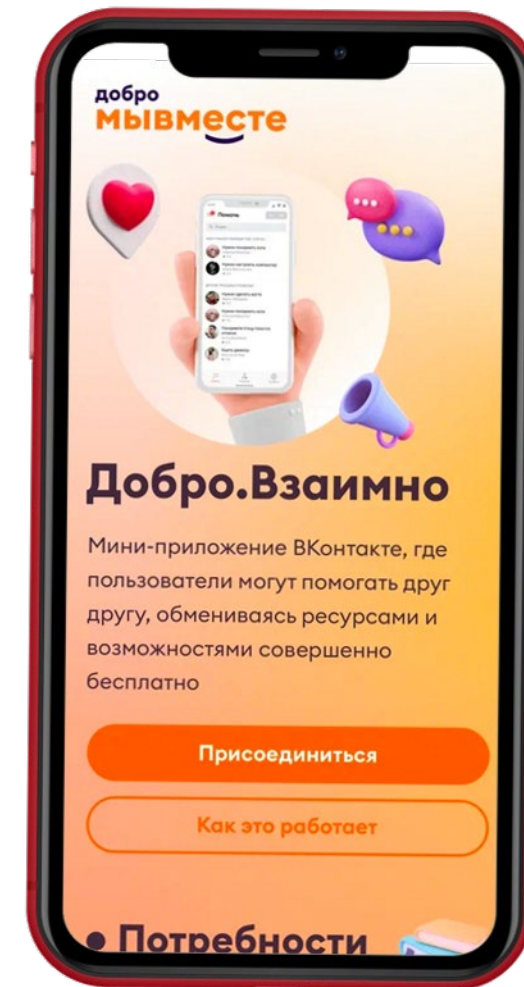
- Просить помощь для себя: это могут быть как простые просьбы – доставить продукты или помочь с уборкой, так и более специализированные – провести мастер-класс или оказать юридическую консультацию
- Оказывать необходимую помощь другим: откликаться на просьбы других пользователей или создавать свои возможности
- Создавать и вступать в тематические сообщества: сообщество города, института, НКО, любителей испанского языка, танцев и многое другое

Сервис: «Развитие Добро.Взаимно»

Для достижения цели развития мини-приложения «Добро.Взаимно» перед Добро.Центром будут поставлены **следующие задачи:**

- 1 Информирование благополучателей о мини-приложении Добро.Взаимно
- 2 Привлечение новой аудитории в мини-приложение Добро.Взаимно
- 3 Оказание технической помощи благополучателям в использовании мини-приложения Добро.Взаимно
- 4 Развитие культуры взаимопомощи на территории нахождения Добро.Центра

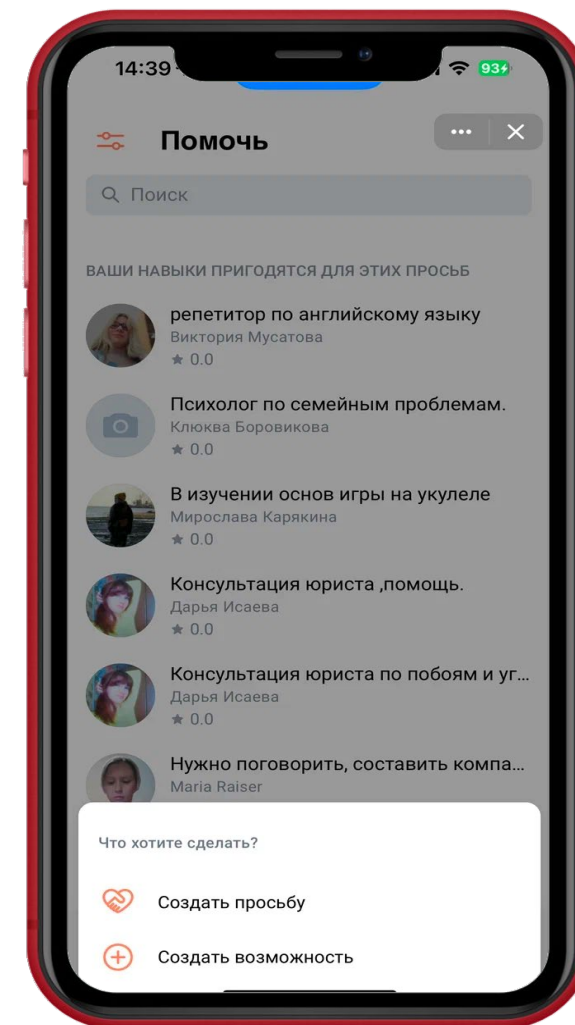
добро·центр



Сервис: «Развитие Добро.Взаимно»

Ключевые метрики, на которые влияет качество оказания сервиса «Развитие Добро.Взаимно»:

- 1 Создать минимум 1 локальное сообщество на территории действия Добро.Центра (город или населенный пункт) в мини-приложении Добро.Взаимно
- 2 Количество активных подписчиков сообщества должно составлять 20% от общего количества подписчиков сообщества Добро.Центра (минимальное количество подписчиков – 10 человек)
- 3 Закрепить ссылку на приложение Добро.Взаимно в меню сообщества Добро.Центра в социальной сети ВКонтакте
- 4 Разместить видеоролик о приложении Добро.Взаимно на экраны и в социальных сетях Добро.Центра
- 5 В помещениях Добро.Центра разместить плакат о приложении Добро.Взаимно



Сервис: «Информирование»

добро·центр

Сервис направлен на предоставление благополучателям сведений о возможностях участия в добровольческой и благотворительной деятельности, проектах и мероприятиях Правообладателя (Ассоциация Добро.рф), федеральной сети Добро.Центров, партнеров франшизы и иных организаторов гражданских и социальных инициатив.

Цель сервиса

Вовлечение граждан в общественно-полезную деятельность с целью повышения информированности о возможностях добровольчества и благотворительности



Для достижения цели информирования благополучателей перед Добро.Центром будут поставлены **следующие задачи:**

1

Обучение сотрудников Добро.Центра: провести обучения для сотрудников Добро.Центра по стандартам обслуживания, регламентам и принципам работы с гражданами

2

Содействие добровольческим и благотворительным организациям: установить сотрудничество с организациями для привлечения целевой аудитории и организации совместных мероприятий

3

Предоставление данных о федеральных проектах и программах: информировать о проектах Ассоциации Добро.рф, а также других федеральных проектах.

4

Информирование о мероприятиях и акциях: разработать календарь мероприятий на год и обеспечить его публикацию на платформе и в социальных сетях

5

Популяризация добровольчества среди различных групп населения: провести информационные кампании с фокусом на целевые возрастные и социально-демографические группы

6

Обновление информации на платформе Добро.рф: обеспечить ежемесячное обновление контента о деятельности и мероприятиях Добро.Центра с целью предоставления актуальной информации

7

Активное ведение социальных сетей: публиковать не менее 3 постов в месяц с темами, связанными с волонтерством и благотворительностью, чтобы увеличить вовлеченность благополучателей

8

Рекламные кампании: провести не менее 3 рекламных кампаний в год, ориентированных на популяризацию ваших волонтерских мероприятий

Ключевые метрики, на которые влияет качество оказания сервиса «Информирование благополучателей»:

Рекомендуемые количественные и качественные показатели по итогам онлайн-информирования благополучателей:

- не менее 3 постов в неделю в аккаунтах Добро.Центра в социальных сетях по программам, реализуемым Добро.Центром;
- не менее 2 репостов в месяц из аккаунтов Ассоциации в социальных сетях;
- наличие на официальном сайте Добро.Центра полной и достоверной информации, перечисленной в регламенте работы сервиса

Рекомендуемые количественные и качественные показатели по итогам оффлайн-информирования благополучателей:

- Не менее 3 (трех) оффлайн-активностей в месяц, организованных Добро.Центром:
- Проведение рекламных кампаний;
 - Проведение «круглых столов»;
 - Организация встреч с сообществом по информированию о деятельности, возможностях, проектах, мероприятиях
 - и программах Добро.Центра, общим охватом не менее 30 участников.

Сервис: «Работа с платформой Добро.рф»

Обязательный сервис, направленный на предоставление благополучателям ответов на вопросы по работе с платформой Добро.рф и/или сервисов, которые входят в экосистему Добро.рф.

Цель сервиса

С момента подключения Добро.Центра к административной панели, обеспечивать благополучателей ответами на 90% запросов пользователей по вопросам работы с платформой и ее сервисами.

добро.рф

Площадка для взаимодействия волонтеров и организаторов с актуальными вакансиями добрых дел

добро АНАЛИТИКА

Открытые данные о развитии волонтерства как в целом по стране, так и по конкретному региону и даже муниципалитету

добро КОНКУРСЫ

Каталог конкурсов, который поможет заявить о своей инициативе, найти ресурсы и партнеров

добро·навигатор

Все меры поддержки СО НКО и социальных инициатив – на одной платформе

добро УНИВЕРСИТЕТ

Онлайн-курсы для волонтеров и организаторов волонтерской деятельности

добро ВЗАИМНО

Приложение для бесплатного обмена ресурсами и возможностями.

добро·центр

Франшиза для развития социальных и гражданских инициатив в регионах

добро МЕДИА

СМИ, которое рассказывает вдохновляющие истории о решении проблем и участии в социальной жизни общества

об добро МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Удобный поиск вакансий рядом с домом, функционал для организаторов

Для достижения цели работы с платформой «Добро.рф» перед Добро.Центром будут поставлены **следующие задачи:**

Повышение уровня информированности граждан Российской Федерации о возможностях и сервисах платформы Добро.рф:

- Разработать и запустить информационные кампании (онлайн и офлайн) за год, ориентированных на различные целевые аудитории по сервисам платформы
- Создание и публикация 20 образовательных материалов (статьи, видео) о возможностях платформы

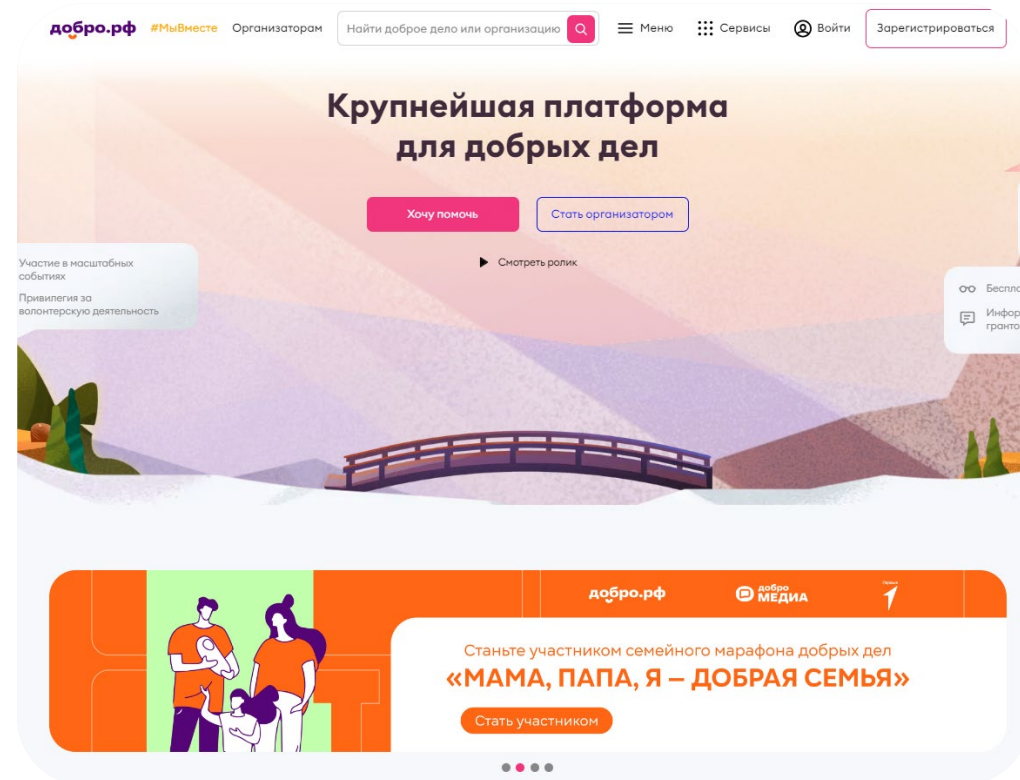
Увеличение количества пользователей Добро.рф, которые совершают полезные действия на платформе:

- Получают часы за добрые дела;
- Становятся донорами;
- Жертвуют в фонды VK добро на рабочем столе волонтера;
- Участвуют в конкурсах;
- Проходят обучение в Добро.Университете;
- Пишут новости в Добро.Медиа;
- Становятся организаторами и публикуют добрые дела;
- Публикуют проекты;
- Размещают меры поддержки в Добро.Навигаторе

Сервис: «Работа с платформой Добро.рф»

Ключевые метрики платформы, на которые влияет качество оказания сервиса «Работа с платформой Добро.рф»:

- 1 Количество пользователей
- 2 Количество предоставленных волонтерских часов
- 3 Ежемесячное количество авторизаций для подачи заявки на сервис
- 4 Доля пользователей платформы с полезными действиями



добро·центр

Отметка посещения

