**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОПЕРАТИВНОЙ РАБОТЕ ВОЛОНТЕРСКИХ ШТАБОВ И ОТРАБОТКИ СИГНАЛОВ С ПОМОЩЬЮ ВОЛОНТЕРОВ**

Коротко – схема:

1. **Получение сигнала в системе.**
2. **Передача сигнала волонтеру.**
3. **Звонок от волонтера пенсионеру: уточнение списка покупок, приемлемой цены и срока доставки.**
4. **Волонтер забирает деньги у РИКа.**
5. **Покупка продуктов/товаров/лекарств волонтером.**
6. **Доставка волонтером лекарств пенсионеру, получение денег от пенсионера. Оплата ЖКХ.**
7. **Сдача денег в РИК и закрытие сигнала.**

Подробная инструкция.

1. **Получение сигнала в системе.**

- Сигналу в call-центре присваивается категория «ЛЕКАРСТВА», «ПРОДУКТЫ», «ЖКХ».

- Сигнал забирает ответственный РУКОВОДИТЕЛЬ ШТАБА ВОЛОНТЕРОВ.

**-** РУКОВОДИТЕЛЬ РИК ОНФ ставит сигнал на контроль.

- Руководитель штаба волонтеров назначает волонтера, ответственного за СИГНАЛ.

1. **Передача сигнала волонтеру.**

- Руководитель штаба волонтеров передает волонтеру: а) инструкцию по работе б) номер телефона, ФИО заявителя и все данные по сигналу в) комплект защиты (пять масок, антисептик)

1. **Звонок от ВОЛОНТЕРА ЗАЯВИТЕЛЮ**

- ВОЛОНТЕР звонит ЗАЯВИТЕЛЮ, представляется и уточняет детали по СИГНАЛУ по категориям:

а) «ЛЕКАРСТВА»: список лекарств, наименование, количество упаковок, производитель, приблизительную цену на лекарства (а также МАКСИМАЛЬНУЮ ЦЕНУ, по которой заявитель готов купить лекарства или уже покупал), срок доставки (срочно, критическая ситуация для жизни и здоровья, в теч часа, двух, трех, в теч дня, на следующий день, обязательно уточнить время доставки), варианты замены лекарств в случае их отсутствия в магазине, ФИО доверенного лица от заявителя, которому можно позвонить, если заявитель не сможет ответить на звонок или открыть дверь. Также уточнить форму, в которой заявитель будет готов оплатить покупки: наличные, перевод по карте. Если наличные, уточняет, сдача с какой суммы потребуется.

б) «ПРОДУКТЫ»: список и количество продуктов/товаров (продовольственные и непродовольственные (уборка, моющие и тд), уточнить максимально четко (как выглядит упаковка, что на ней написано, производитель) предпочтительный магазин покупки, предпочтительный срок годности, приблизительную цену на продукты/товары (а также МАКСИМАЛЬНУЮ ЦЕНУ, по которой заявитель готов купить продукты или уже покупал), варианты замены продуктов ввиду их отсутствия в магазине, срок доставки (срочно, критическая ситуация, в теч часа, двух, трех, в теч дня, на следующий день, обязательно уточнить время доставки), ФИО доверенного лица от заявителя, которому можно позвонить, если заявитель не сможет ответить на звонок или открыть дверь. Также уточнить форму, в которой заявитель будет готов оплатить покупки: наличные, перевод по карте. Если наличные, уточняет, сдача с какой суммы потребуется.

в) «ЖКХ»: уточнить список услуг ЖКХ, которые пенсионер хотел бы оплатить, а также общую стоимость, наличие квитанций, ФИО доверенного лица от заявителя, которому можно позвонить, если заявитель не сможет ответить на звонок или открыть дверь. Также уточнить форму, в которой заявитель будет готов оплатить ЖКХ: наличные, перевод по карте. Если наличные, уточняет, сдача с какой суммы потребуется.

1. **Передача денег волонтеру.**

- Руководитель РИК ОНФ передает деньги волонтеру под расписку.

1. **Покупка продуктов и лекарств: отработка сигналов по категориям «ЛЕКАРСТВА» и «ПРОДУКТЫ». Если сигнал по категории «ЖКХ», переходим к п 6.1.**

- ВОЛОНТЕР идет в магазин или аптеку, в соотвествии с рекомендациями, выданными ему руководителем волонтерского штаба и заказчиком.

- ВОЛОНТЕР покупает необходимые позиции из списка товаров/продуктов/лекарств. При необходимости созванивается с заказчиком и уточняет список позиций, возможные замены.

- При отсутствии позиции, волонтеру следует проверить не менее ТРЕХ точек продаж (магазинов или аптек) на наличие товара/продуктов/лекарств. Если во всех трех позиция отсутствует, то предупредить об этом заявителя.

- ВНИМАНИЕ! Перед оплатой покупки необходимо созвониться с заявителем и еще раз проговорить список позиций и итоговую сумму. Узнать, согласен ли заявитель приобрести товары/продукты/лекарства по данным ценам: в случае согласия, перейти к следующей стадии – доставке; в случае несогласия, отказаться от покупки и согласовать это с заявителем.

- Обязательно сохранить и сфотографировать КАССОВЫЙ ЧЕК со списком позиций и прислать его руководителю волонтерского штаба.

1. **Доставка покупок.**

- ВОЛОНТЕР доставляет товары/продукты/лекарства в согласованное с заказчиком время и место.

**-** При подготовке к поездке ВОЛОНТЕРУ необходимо взять с собой удостоверение личности (паспорт гражданина РФ), а также КОМПЛЕКТ ЗАЩИТЫ (антисептик для рук и набор из 5 одноразовых медицинских масок).

- По прибытии на место:

В случае, если ЗАКАЗЧИК не открывает дверь домофона (забыл, что вызывал помощь / сомневается / неправильно записал Ваши ФИО / плохое настроение), ВОЛОНТЕР ни в коем случае не «давит» на него просьбой открыть дверь. В этом случае необходимо позвонить руководителю волонтерского штаба и попросить его связаться с ЗАКАЗЧИКОМ, чтобы прояснить ситуацию.

Как только ВОЛОНТЕР подойдет к двери квартиры заказчика, он должен представиться через закрытую дверь, и сообщить, что он представляет «ОНФ-Помощь» и готов передать покупки.

Волонтер должен представляться без медицинской маски!

Как только заказчик откроет дверь, ВОЛОНТЕР предупреждает его, что сейчас наденете медицинскую одноразовую маску, а также предлагает заказчику надеть такую же маску. В случае, если у заказчика нет своей маски, ВОЛОНТЕР дает ему маску из своего КОМПЛЕКТА ЗАЩИТЫ.

ВОЛОНТЕР передает покупки ЗАКАЗЧИКУ, а также чек.

В случае, если ЗАКАЗЧИК готов оплатить покупку наличными, ВОЛОНТЕР забирает деньги и дает сдачу при необходимости.

В случае, если ЗАКАЗЧИК готов оплатить покупку картой или онлайн переводом, ВОЛОНТЕР помогает это сделать и принимает перевод на свой счет.

ВОЛОНТЕР просит ЗАКАЗЧИКА подписать ЗАЯВКУ, желает ему всего доброго и уходит.

* 1. Оплата ЖКХ.

- ВОЛОНТЕР приезжает к ЗАКАЗЧИКУ в согласованное с заказчиком время и место.

**-** При подготовке к поездке ВОЛОНТЕРУ необходимо взять с собой удостоверение личности (паспорт гражданина РФ), а также КОМПЛЕКТ ЗАЩИТЫ (антисептик для рук и набор из 5 одноразовых медицинских масок).

- По прибытии на место:

В случае, если ЗАКАЗЧИК не открывает дверь домофона (забыл, что вызывал помощь / сомневается / неправильно записал Ваши ФИО / плохое настроение), ВОЛОНТЕР ни в коем случае не «давит» на него просьбой открыть дверь. В этом случае необходимо позвонить руководителю волонтерского штаба и попросить его связаться с ЗАКАЗЧИКОМ, чтобы прояснить ситуацию.

Как только ВОЛОНТЕР подойдет к двери квартиры заказчика, он должен представиться через закрытую дверь, и сообщить, что он представляет «ОНФ-Помощь» и готов передать покупки.

Волонтер должен представляться без медицинской маски!

Как только заказчик откроет дверь, ВОЛОНТЕР предупреждает его, что сейчас наденете медицинскую одноразовую маску, а также предлагает заказчику надеть такую же маску. В случае, если у заказчика нет своей маски, ВОЛОНТЕР дает ему маску из своего КОМПЛЕКТА ЗАЩИТЫ.

ВОЛОНТЕР помогает ЗАКАЗЧИКУ с оплатой услуг ЖКХ: оплачивает услуги по квитанции через интернет, наличные получает от заказчика.

ВОЛОНТЕР просит ЗАКАЗЧИКА подписать ЗАЯВКУ, желает ему всего доброго и уходит.

1. **Сдача денег в РИК и закрытие сигнала.**

- ВОЛОНТЕР в теч одного календарного дня передает деньги руководителю РИК ОНФ и подписанную ЗАКАЗЧИКОМ ЗАЯВКУ.

- Руководитель РИК ОНФ закрывает сигнал.

|  |
| --- |
| **ЗАЯВКА****На оказание волонтерской помощи №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.** |
| Ответственный волонтер | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Категория заявки: «ПРОДУКТЫ», «ЛЕКАРСТВА», «ЖКХ» |
| Заявитель | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО доверенного лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата и время звонка заявителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **СПИСОК ПОКУПОК** |
| № | Наименование позиции | Кол-во | Комментарии (производитель, упаковка, срок годности и др) | Цена, руб |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |  |
| 11. |  |  |  |  |
| 12. |  |  |  |  |
| 13. |  |  |  |  |
| 14. |  |  |  |  |
| 15. |  |  |  |  |
| 16. |  |  |  |  |
| 17. |  |  |  |  |
| 18. |  |  |  |  |
| 19. |  |  |  |  |
| 20. |  |  |  |  |

Продукты доставлены в соответствии со списком. Оплата ЖКХ произведена.

Претензий к волонтеру \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ не имею

Заказчик: ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата\_\_\_\_\_\_\_подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_