

#МЫВМЕСТЕ.ОПЕКА

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ШТАБОВ #МЫВМЕСТЕ

Программа длительного сопровождения семей военнослужащих «#МЫВМЕСТЕ.ОПЕКА» – это система оказания длительной добровольческой помощи семьям военнослужащих в формате опеки от организаций, инициативных групп, трудовых коллективов

УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА	ФУНКЦИОНАЛ
Федеральный штаб #МЫВМЕСТЕ на базе АВЦ	Оператор программы: <ul style="list-style-type: none">- осуществляет коммуникационную кампанию по программе, в том числе набор потенциальных Опекунов;- принимает и обрабатывает заявки кандидатов в Опекуны на ДОБРО.РФ;- осуществляет верификацию и отбор Опекунов;- осуществляет передачу информации по Опекунам и коммуникацию с Региональным штабом #МЫВМЕСТЕ;- проводит первичное обучение Опекунов по участию в акции через ДОБРО.УНИВЕРСИТЕТ;- аккумулирует информацию по результатам взаимодействия Опекунов с Подопечными семьями на основе отчетов Опекунов;- осуществляет контроль проведения программы.
Региональный штаб #МЫВМЕСТЕ	Координатор программы в регионе: <ul style="list-style-type: none">- осуществляет отбор заявок от семей, определяют семьи, требующие Опеки;- проставляет маркер «Требуется опека» в системе ОНФ.Помощь;- сопоставляет имеющиеся заявки от Подопечных семей с возможностями потенциальных Опекунов;- при совпадении потребностей и возможностей организует коммуникацию и подписание соглашений между Опекуном и Подопечной семьей, между опекуном и Региональным штабом #МЫВМЕСТЕ;- участвует при первом контакте Опекуна и Подопечной семьи;- предоставляет отчетность в Федеральный штаб #МЫВМЕСТЕ по количеству семей, которым требуется опека и которым оказывается постоянная помощь.

#МЫВМЕСТЕ.ОПЕКА

УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА	ФУНКЦИОНАЛ
Организация опекун	Участник программы: <ul style="list-style-type: none">- подает заявку на участие в программе, в случае одобрения становится потенциальным Опекуном;- заключает соглашение об участии в программе с Региональным штабом #МЫВМЕСТЕ;- при совпадении возможностей с потребностями семьи берет ее под опеку;- заключает соглашение с Подопечной семьей об оказываемой поддержке;- осуществляет длительную посильную помощь семье, соответствующую потребностям и возможностям;- отправляет интересные истории, фото и видео об оказанной помощи в Федеральный штаб #МЫВМЕСТЕ.
Подопечная семья	Благополучатели: <ul style="list-style-type: none">- оставляет заявку на Горячей линии ОНФ.Помощь или в Региональном штабе #МЫВМЕСТЕ;- заключает соглашение с Опекуном об оказываемой поддержке;- формирует и корректирует запросы и потребности, передает их Опекуну;- получает необходимую поддержку;- заполняют анкету обратной связи по результатам взаимодействия с Опекуном.

ОБЩИЙ АЛГОРИТМ:

- Запросы от семей военнослужащих поступают через систему **ОНФ.Помощь** или **Региональный штаб #МЫВМЕСТЕ** и аккумулируется в системе ОНФ.Помощь
- Региональный штаб #МЫВМЕСТЕ **обрабатывает заявки** и **определяет необходимость** длительного сопровождения семьи и проставляет маркер **«Требуется опека»**
- Семье, получившей данный статус, подбирается **Организация опекун**
- Региональный штаб #МЫВМЕСТЕ **организует знакомство** Опекуна и Подопечной семьи, **заключение соглашений**
- Опекун **помогает удовлетворить потребности** Подопечной семьи и предоставляет отчетность об оказанной помощи команде Программы «#МЫВМЕСТЕ.ОПЕКА»



мывместе.рф/орека

#МЫВМЕСТЕ.ОПЕКА

ЭТАПЫ РАБОТЫ И ЗАДАЧИ РЕГИОНАЛЬНОГО ШТАБА

Этап 1. Отбор заявок от потенциальных Подопечных

- 1.1. Рассматривает заявки, поступающие с «Горячей» линии ОНФ. Помощь, и, при выявлении необходимости постоянной помощи семье, в системе выставляет метку «Требуется опека», а заявка семьи берется на особый контроль.
- 1.2. Уточняет у семьи потребности, форматы и периодичность оказания помощи.

Этап 2. Работа с потенциальными Опекунами (ведется постоянно в фоновом режиме)

- 2.1. Обрабатывает заявки от потенциальных Опекунов, поступающих из Федерального штаба #МЫВМЕСТЕ, формирует региональную базу Опекунов;
- 2.2. При необходимости уточнения информации по организации Опекуну, ответственный представитель или руководитель организации кандидата в Опекуны приглашается на собеседование с представителем Регионального штаба #МЫВМЕСТЕ. Каждый Опекун проходит инструктаж в региональном штабе, а также обучение на платформе ДОБРО.РФ;
- 2.3. Заключает типовое соглашение с организацией Опекуном о взаимодействии в рамках программы и сохранности персональных данных.

Этап 3. Соединение Опекуна с Подопечной семьей

- 3.1. Мониторит заявки Подопечных семей и возможностей Опекунов;
- 3.2. При совпадении потребностей Подопечной семьи и возможностей Опекуна соединяет семью с организацией Опекуном и обеспечивает первичный контакт и заключение Соглашения о взаимодействии между Опекуном и Подопечной семьей;
- 3.3. Срок соединения участников процесса не должен превышать более 3-х суток с момента совпадения интересов сторон;
- 3.4. В отсутствии организации Опекуна, готовой взять данную семью под опеку, разбивает потребности семьи на отдельные заявки и, по возможности, сопровождает их выполнение до появления новой организации Опекуна.

Этап 4. Сопровождение взаимодействия Опекуна с Подопечной семьей

- 4.1. При первом контакте Опекуна с Подопечной семьей рекомендуется присутствие представителя Регионального или муниципального штаба

#МЫВМЕСТЕ.ОПЕКА

#МЫВМЕСТЕ с целью контроля установления продуктивного контакта и оценки реальных потребностей семьи «на месте»;

4.2. Созванивается с Опекуном и Подопечной семьей через 2 недели и через месяц после начала оказания помощи, далее раз в месяц для уточнения результатов взаимодействия.

Этап 5. Обратная связь и отчетность

5.1. Региональный штаб на регулярной основе фиксирует результаты оказанной помощи в системе ОНФ.Помощь;

5.2. Передает общие данные об оказанной помощи Подопечным семьям в Федеральный штаб #МЫВМЕСТЕ в ежедневном формате (какому количеству семей оказывается помощь, категория помощи) в рамках общей отчетности по акции #МЫВМЕСТЕ;

5.3. Во время оказания помощи на регулярной основе Опекун направляет истории, фотографии и видео в Федеральный штаб #МЫВМЕСТЕ по ссылке <https://clck.ru/32LdAq>;



Этап 6. Прекращение взаимодействия Опекуна с Подопечной семьей

5.4. Прекратить взаимодействие между Опекуном и Подопечной семьей стороны могут в случае невозможности удовлетворить потребности Подопечного, нехватки ресурсов у Опекуна, возникновения конфликтных ситуаций или при удовлетворении всех потребностей Подопечной семьи;

5.5. При прекращении взаимодействия стороны обязаны проинформировать региональный штаб #МЫВМЕСТЕ;

5.6. По итогам взаимодействия Подопечной семье направляет ссылку на обратную связь.

Электронная почта Программы: opeka@dobro.ru