**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ ВОЛОНТЕРСКОГО ШТАБА:**

**Необходимые ссылки, номера, ресурсы для связи с региональным штабом:**

* Номер федеральной «горячей линии»: 8-800-200-34-11
* ВСЕ волонтеры регистрируются на сайте <https://new.dobro.ru/project/31720>
* Оперативно вопросы можно задавать в чате на платформе в Viber (Координаторы штабов в МО)
* Также все вопросы можно напрямую задавать представителям регионального штаба (руководитель штаба - Оралов Артем Михайлович — 89203473953, заместитель руководителя штаба Егорова Елена Николаевна — 89014821626, координатор волонтерского корпуса Камилли Зейба Мир Расим кызы — 89036320003, Дежурный телефон регионального штаба - 89012850423) или в управление молодежной политики Департамента образования (8 (4932) 41-27-11)
* Электронный адрес для отправки всей имеющейся отчетной документации по заявкам: shtab37@volmedic.com
* Еще раз ссылка на гугл-таблицу, в которой ведется работа по заявкам: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/19JX1FSLA4SBLP1FPGFF2-s4JXG5h9SPuiJwO8HFCsNY/edit#gid=198661656> (с таблицей работает ТОЛЬКО ответственный за работу волонтерского штаба в муниципалитете, НИКОМУ ссылку не передавать!)
* Ссылка на гугл-таблицу волонтерского корпуса зарегистрированных на мероприятие на сайте [https://new.dobro.ru](https://new.dobro.ru/) - <https://vk.com/away.php?utf=1&to=https%3A%2F%2Fdocs.google.com%2Fspreadsheets%2Fd%2F1lOY1fbg6JEKOE-9y4Dg2jEq79ppezOBmmupNrmBbr50%2Fedit%23gid%3D0>

**ПЛАН РАБОТЫ ВОЛОНТЕРСКОГО КОРПУСА:**

1. Заявка поступает на единую федеральную «горячую линию»: 8-800-200-34-11
2. Все поступающие заявки обрабатываются федеральным волонтерским штабом и распределяются по региональным штабам
3. Региональный штаб принимает заявку, связывается с заявителем и уточняет все рабочие моменты по заявке (пожелания, необходимая помощь, время ожидания волонтеров и тд.)
4. Волонтеры регионального штаба заполняют «красный сектор» по заявке (№ заявки, ФИО принявшего заявку, дата принятия заявки, ФИО заявителя, контактный телефон заявителя, адрес места проживания заявителя, причина обращения) и направляют типовое соглашение с тем спектором товаров которые необходимо купить заявителю на почту гугл которую вы предоставили для работы в рамках данного проекта.
5. Ответственный волонтер регионального штаба пишет в диалоге в вайбере о поступление заявки в ваш муниципалитет с дежурного телефона штаба.
6. Все координаторы муниципальных волонтерских штабов проверяют наличие / отсутствие заявок несколько раз в день (здесь помощь оказывает также управление молодежной политики)
7. Координатор муниципального волонтерского штаба берет заявку в работу: заполняет поля «зеленого сектора» (Заявку принял (ФИО, время), назначены волонтеры (ФИО волонтеров), взята в работу (время начала работы по заявке))
8. Координатор муниципального волонтерского штаба / волонтер связываются с заявителем и уточняют все возникающие вопросы
9. Волонтер получает от координатора пакет документов (распечатанный). (Если нет возможность получить распечатанный вариант документов – документы пишутся от руки).
10. Волонтеры встречаются с заявителем, заполняют отчетные документы (типовое соглашение, расписка о получении денежных средств, расписка о возврате денежных средств), уточняют пункты заявки, получают денежные средства для оплаты продуктов / лекарств / коммунальных платежей + плюс иные документы (например, квитанцию на оплату коммунальных платежей)
11. Волонтеры выполняют просьбу заявителя
12. Волонтеры передают купленные продукты / лекарства / оплаченные счета за коммунальные услуги и тд. – НА ФОТО ФИКСИРУЕТСЯ ФАКТ ПЕРЕДАЧИ (если заявитель против такой фотографии – фиксируется момент передачи из рук волонтера в руки заказчика или иное)
13. Заполняются итоговые отчетные документы – акт сдачи (если магазинные чеки заявителю не нужны, то волонтер их забирает и прикрепляет к пакету отчетных документов, предварительно, сделав фотографию чеков)
14. Волонтеры передают в муниципальный штаб координатору все фотографии отчетных документов – ФОТОГРАФИИ (возможно, сканы) ТИПОВОГО СОГЛАШЕНИЯ, РАСПИСОК И АКТА, ЧЕКОВ ИЗ МАГАЗИНОВ (чек на фотографии должен быть четко виден, если на нем есть QR-код – символ кода фотографируется отдельно), ФАКТА ПЕРЕДАЧИ
15. Если есть возможность, волонтеры передают координатору муниципального штаба все документы, чтобы они хранились именно у координатора муниципального штаба. Если такой возможности нет – волонтер сохраняет весь пакет документов
16. Координатор в муниципалитете формирует электронный отчет по заявке – готовит письмо на электронную почту shtab37@volmedic.com (в теме письма указывается № ЗАЯВКИ + НАЗВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ) + в письмо вставляются ВСЕ фотографии / сканы отчетных документов)
17. Координатор в электронной таблице фиксирует время и дату исполнения заявки, в столбце «отчетные документы отправлены» ставит «+», когда письмо с документами отправлено на почту регионального волонтерского штаба
18. Если есть комментарии / дополнения по заявке, то заполняются столбцы «комментарии к заявке»
19. Волонтеры регионального штаба получают отчетные документы по заявке, проверяют их корректность, закрывают заявку

*P.S. Графическое пояснение по работе с таблице дано на след. странице.*

**ПАКЕТ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ ПО КАЖДОЙ ЗАЯВКЕ:**

ВАЖНО: все документы оформляются в 2 экземплярах (один отдается по итогу заявителю, второй – остается у волонтера и передается в муниципальный штаб)

1. Документы:
	* Типовое соглашение
	* Расписка о получении денежных средств
	* Расписка о возврате денежных средств
	* Акт сдачи
2. Фотографии ВСЕХ кассовых чеков (чек на фотографии должен быть четко виден, если на нем есть QR-код – символ кода фотографируется отдельно)
3. Фотографии факта передачи продуктов / лекарств / оказания услуги и др.

ВСЕ ОТЧЕТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ФОТОГРАФИЯМИ ИЛИ СКАНАМИ НАПРАВЛЯЮТСЯ ЕДИНЫМ ПИСЬМОМ В РЕГИОНАЛЬНЫЙ ШТАБ (по адресу shtab37@volmedic.com). В ТЕМЕ ПИСЬМА УКАЗЫВАЕТСЯ «№ЗАЯВКИ, МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ»)

