



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ  
ДЕТЯМ-СИРОТАМ  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

## КАРТА ПРОЦЕССОВ

Благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

В рамках проекта по повышению устойчивости организации  
по договору № 11 от «28» января 2020 г. "

Сентябрь 2020 г.

**Кодировка процессов**

2

**Программы и проекты****1. Программа «Профилактика социального сиротства» (P)**

3

**ПРОЕКТЫ:**

1.1. «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации» (P.1)

3

1.2. «Теплый дом» (P.2)

10

1.3. Профилактика отказов от новорожденных (P.3)

18

**2. Программа «Помощь детям в учреждениях» (A)**

24

**ПРОЕКТЫ:**

2.1. «Быть рядом» (A.1)

24

2.2. «Дети в беде» (A.2)

27

2.3. «Дистанционное образование» (A.3)

29

2.4. «Отказники в больницах: ресурсное обеспечение» (A.4)

32

**3. Программа «Семейное устройство» (F)**

34

**ПРОЕКТЫ:**

3.1. «Близкие люди» (F.1)

34

3.2. «Сопровождение замещающих семей» (F.2)

39

3.3. «Школа приемных родителей» (F.3)

43

3.4. «Информационный центр «Дети в семье» (F.4)

46

3.5. «Горячая линия» (F.5)

48

**4. Блок обеспечивающих процессов**

52

4.1. ПИАР (PR)

52

4.2. Склады (VH)

57

4.3. Кадры (HR)

61

4.4. Волонтерский центр (VC)

68

4.5. Мероприятия (фандрайзинг) (EF)

71

## Кодировка процессов:

<b>P</b>	Профилактика социального сиротства
<b>P.1</b>	Помощь семьям в сложной жизненной ситуации
<b>P.2</b>	Теплый дом
<b>P.3</b>	Профилактика отказов от новорожденных
<b>A</b>	Помощь детям в учреждениях
<b>A.1</b>	Быть рядом
<b>A.2</b>	Дети в беде
<b>A.3</b>	Дистанционное образование
<b>A.4</b>	Отказники в больницах: ресурсное обеспечение
<b>F</b>	Семейное устройство
<b>F.1</b>	Близкие Люди
<b>F.2</b>	Сопровождение замещающих семей
<b>F.3</b>	Школа приемных родителей
<b>F.4</b>	Информационный центр «Дети в семье»
<b>F.5</b>	Горячая линия
<b>PR</b>	ПИАР
<b>VH</b>	Склад
<b>HR</b>	Кадры
<b>VC</b>	Волонтерский центр
<b>EF</b>	Мероприятия (фандрайзинг)

# 1. Программа «Профилактика социального сиротства» (Р).

Цель: организация комплекса мер, способствующих сохранению детей в кровных семьях в случаях, когда проживание с родителями не угрожает их жизни и здоровью.

Подробнее о программе и проектах можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/programs/programma-profilaktika-sotsialnogo-sirotstva/>

## Проекты

### 1. Р.1. «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации»

Психологическая, юридическая и материальная помощь семьям, живущим на территории г. Москвы и Московской области, которые находятся в ситуации угрозы отобрания ребенка, или по разным причинам сами хотят поместить ребенка в сиротское учреждение.

*Сквозной процесс в рамках программы «Профилактика социального сиротства»*

Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Прием сигналов	Прием запросов на оказание помощи в рамках проекта	Обращение от семей, нуждающихся в помощи/ знакомых/ коллег/ организаций и т.д. с описанием ситуации.  Прием сигнала по телефону, электронной почте, мессенджерах и т.д.	Сигнал с описанием ситуации занесен в базу сигналов. Отмечено, кто его принял.	Заполнена база сигналов  В случае если сигнал непрофильный, переданы контакты профильных организаций	Координатор проекта  Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	Справочники: - "Решение по сигналу": переадресация, дополнительная помощь, требуется выезд - "Сотрудники" для отражения того, кто принял сигнал	Реализация базы сигналов в системе.  Проставление срока ответа и выезда (если сигнал профильный) от даты поступления сигнала.	Таблица "База сигналов"
2	<b>Выезд</b>								
2.1	Принятие решение по выезду	Коллегиально е обсуждение сотрудниками Программы Профилактики, кто поедет на выезд	Сигнал в базе сигналов	Принято решение о том, кто едет.	Назначен ответственный за выезд	Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	Справочник "Сотрудники" для проставления того, кто поедет		

**Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.2	Выезд	Выезд на сигнал, в процессе которого происходит сбор информации и необходимых документов	Сигнал в базе сигналов  Назначен ответственный за выезд	Прикреплен отчет о первичном посещении семьи и документы по семье к сигналу  Создана папка Семьи для хранения всех документов, касающихся работы с семьей.	По результатам выезда возможен один из вариантов: - случай профильный, семья нуждается в помощи фонда, и у фонда есть возможность эту помощь оказать - случай непрофильный - семье передается информация о профильных организациях (решение принимается на следующем этапе коллегиально) - семья отказывается от помощи - по нашей оценке семья небезопасна для ребенка, о чем сообщается сотрудникам уполномоченных	Психолог, выезжавший на сигнал	Справочник "Статус случая".	Нужна возможность заполнения отчета о первичном посещении семьи в системе и его доступность для просмотра всей команде Программы.  Важно отследить, что по случаю собраны документы и прикреплены в системе. Нужна реализация структуры папок по семьям для сохранения всех важных документов, которая будет взаимосвязана со справочником сигналов  Важно предусмотреть возможность голосования за принятие в программу, причем не только в формате да/нет, но и с	Отчет о первичном посещении семьи  Единая структура папок для хранения документов по семьям.

**Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
					организаций (решение принимается на следующем этапе коллегиально)			комментариями и обсуждением.	
3	Принятие семьи в проект	Коллегиально обсуждение сотрудниками Программы "Профилактика социального сиротства" результатов первичного выезда и принятие решения о дальнейшей работе с семьей	Семья является профильной, нуждается в помощи Фонда, и у Фонда есть возможность эту помощь оказать.  Написан отчет о первичном посещении семьи.  По оценке сотрудников Фонда семья безопасна для ребенка.	Принято решение о приеме семьи в проект.  Назначен кейс-менеджер и куратор-волонтер (опционально).  Создан аналитический отчет по семье, куда перенесена информация о результатах первичного выезда.	По результатам обсуждения возможен один из вариантов: - семья принята в проект - семья признана непрофильной, и ей переданы контакты профильных организаций - обнаружены высокие риски для безопасности ребенка, о чем информируются сотрудники уполномоченных организаций	Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	Справочник "Сотрудники" и "Волонтеры" для предоставления того, кто будет являться кейс-менеджером и куратором.  Справочник "Типы случаев"  Справочник "Статус случая" (в работе/завершен/ушел со связи/отказался от помощи/непрофильный)	Нужна возможность заполнения отчета о доставке и аналитического отчета в системе.  Необходим флажок-отметка в системе о наличии у клиентки документов, а также отдельный флажок, является ли она гражданкой РФ.  Необходим флажок-отметка для фиксации региона постоянного проживания клиентки (Москва/Московская область/другие регионы РФ/другие страны)	Аналитический отчет  База семей проекта (текущие/в архиве).
4	Работа по случаю								

**Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
4.1	Вторичный выезд	Подписывается договор с семьей о безвозмездном оказании услуг, разрабатывается предварительный план помощи семье, собираются доп. документы по случаю (в т.ч. фотографии)	Семья принята в проект	Подписан договор и согласован план работы с семьей.  Заполнен соответствующий раздел аналитического отчета и отмечены необходимые виды помощи.  Пополнена папка семьи с документами (в т.ч. фотографии)	Начата работа в соответствии с планом.  Подключены к работе необходимые специалисты	Кейс-менеджер  Координатор проекта	Справочник "Виды помощи"	Необходимо реализовать список документов в системе, который подписывает клиентка и выводит отметками, что именно в ее случае было подписано и сохранено.	Шаблон "План работы с семьей" (задача, сроки, ответственный) в рамках Аналитического отчета
4.2	Оказание помощи в соответствии с планом	Работа с семьей в соответствии с намеченным планом	Составлен план выхода из СЖС  Подключены к работе необходимые специалисты	Оказаны услуги по плану.  Составлена карта социальных контактов (опционально).  Подписаны доп. документы (на мат. помощь, на помощь в	Семья получила необходимую помощь. Все услуги оказаны и отражены в аналитическом отчете и статистической таблице	Сотрудники проекта		Фиксация в системе оказанных видов помощи.  Возможность оперативно дополнять аналитический отчет с отметкой даты внесения изменений и сотрудника, который это делал.  Нужна отметка о необходимости	Аналитический отчет.  Карта социальных контактов.  Заявления на мат. помощь и помощь в натуральном виде

**Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
				натуральном виде)  Отмечены все работы по случаю				составления карты социальных контактов.	
4.3	Регулярные консилиумы	Проведение консилиумов с определенной периодичностью по всем случаям в работе	Назначенные встречи в календаре	Протокол встречи.  Пересмотр плана (опционально)  Пополнение аналитических отчетов по семьям.	Принятие решений о дальнейшей работе с семьей.  «Отреагирование» эмоций.	Сотрудники проекта		Возможность в системе заполнять протокол и включать выдержки из него в аналитический отчет.  Сохранение его в системе.	Протокол
4.4	Консилиум по запросу кейс-менеджера	Обсуждение случая при возникновении и сложных вопросов.	Запрос от кейс-менеджера	Протокол встречи.  Пересмотр плана (опционально)  Пополнение аналитических отчетов по семьям.	Принятие решений о дальнейшей работе с семьей.  «Отреагирование» эмоций.	Сотрудники программы/проекта  Ведущий/супервизор		Возможность в системе заполнять протокол и включать выдержки из него в аналитический отчет.  Сохранение его в системе.  Нужна возможность отмечать, кого кейс-менеджер хочет видеть на консилиуме и чтобы выбранным	Протокол



**Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
								сотрудникам приходило приглашение на консилиум	
4.5	Завершение случая	Принимается решение о завершении случая, подводятся итоги.	Один из вариантов: - выполнен план работы с семьей. - отказ семьи от дальнейшей работы - высокие риски для безопасности ребенка - отобрание/оставление ребенка - передача случая в др. проекты фонда ("Профилактика отказов от новорожденных", "Теплый дом") или в др. организации	Случай завершен.  Составлен аналитический отчет.  В случае необходимости и составлена оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи.  Личное дело и папка семьи перемещены в архив.  Собрана обратная связь.	Изменен статус случая на "Завершен".  Завершен аналитический отчет.  В случае необходимости вся информация по случаю передана в другой проект Фонда или другие организации.  В случае необходимости составлена оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи.  При необходимости информированы органы опеки и	Сотрудники проекта	Справочник "Причина завершения случая"	Необходимо иметь возможность передавать клиента в другой проект.  Необходимо зафиксировать причину завершения случая (выполнен план работы с семьей/ отказ семьи от работы/ высокие риски для безопасности ребенка/ отобрание/оставление ребенка/передача случая)  Нужна отметка о необходимости заполнения оценки потребностей, рисков и ресурсов семьи, а также участвовала ли мама в ее составлении.	Аналитический отчет  Оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи

**Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
					попечительства и другие организации, направившие семью в проект.			Нужна отметка о том, что требуется оповещение опеки по завершению работы.  Важно реализовать отметку по случаю, что идет взаимодействие с опекой по случаю.	
5	ПИАР	Ведение страниц семей на сайте, размещение запросов об оказании помощи на информационных ресурсах фонда	Семья принята в проект.  Есть потребность в сборе материальной помощи для семьи.	Создана страница семьи/ведется страница семьи.  Размещен срочный запрос на оказание помощи.  Необходимая помощь собрана.  Составлен отчет об оказанной помощи (опционально).	Семья получила необходимую помощь	Кейс-менеджер		Необходимо отметить ссылку на страницу на сайте по случаю и реализовать возможность писать новости в системе и автоматического обновления страницы семьи.  Необходима возможность проставлять отметки, что по оказанной помощи необходимо подготовить отчет	

Р.1 Проект "Помощь семьям в сложной жизненной ситуации"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
6	Работа с волонтерами	Привлечение, обучение волонтеров, проведение периодических супервизий.	Потребность в волонтерах.	Обученный куратор-волонтер.	Волонтеры включились в работу проекта	Координатор проекта  Волонтерский центр	Справочник "Волонтеры"	Важна связка с проектом "Волонтерский центр".  Важно отмечать, кто из волонтеров и какое внутреннее обучение посещал.	База волонтеров проекта

## 2. Р.2. «Теплый дом»

Центр временного пребывания для мам с новорожденными детьми, которые, находясь в сложной жизненной ситуации из-за отсутствия жилья, работы и поддержки родственников, оказались на грани отказа от собственного ребенка или его отобрания. В Центре они получают необходимую помощь, благодаря чему в дальнейшем восстанавливается их способность к самостоятельному проживанию.

*Сквозной процесс в рамках программы «Профилактика социального сиротства»*

Р.2 Проект "Теплый дом"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Прием сигналов	Прием запросов на оказание помощи в рамках проекта	Обращение от семей, нуждающихся в помощи/ знакомых/ коллег/ организаций и т.д. с описанием ситуации.  Прием сигнала по телефону, электронной почте,	Сигнал с описанием ситуации занесен в базу сигналов. Отмечено, кто его принял.	Заполнена база сигналов  В случае если сигнал непрофильный, переданы контакты профильных организаций	Координатор проекта  Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	Справочники: - "Решение по сигналу": - переадресация, доп. помощь, требуется выезд - "Сотрудники" для отражения того, кто	Реализация базы сигналов в системе.  Проставление срока ответа и выезда (если сигнал профильный) от даты поступления сигнала.	Таблица "База сигналов"

Р.2 Проект "Теплый дом"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
			мессенджерах и т.д.				принял сигнал		
<b>2</b>	<b>Выезд</b>								
<b>2.1</b>	Принятие решение по выезду	Обсуждение сотрудникам и программы "Профилактика социального сиротства", кто поедет на выезд	Сигнал в базе сигналов	Принято решение о том, кто едет.	Назначен ответственный за выезд	Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"/ Волонтеры	Справочники "Сотрудники" и "Волонтеры" для проставления того, кто поедет		
<b>2.2</b>	Выезд	Выезд на сигнал, в процессе которого происходит сбор информации и необходимых документов	Сигнал в базе сигналов  Назначен ответственный за выезд	Прикреплен отчет о первичном посещении семьи и документы по семье к сигналу  Создана папка Семьи для хранения всех документов, касающихся	По результатам выезда возможен один из вариантов: - женщина нуждается в размещении в приюте и подходит под критерии размещения в ТД - женщине передается информация о других приютах, т.к. случай не подходит под наши критерии или в ТД нет	Психолог, выезжавший на сигнал	Справочник "Статус случая".	Нужна возможность заполнения отчета о первичном посещении семьи в системе и его доступность для просмотра всей команде Программы.  Важно отследить, что по случаю собраны документы	Отчет о первичном посещении семьи  Единая структура папок для хранения документов по семьям.

**Р.2 Проект "Теплый дом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
				работы с семьей.	мест - женщина отказывается от помощи - по нашей оценке женщина небезопасна для ребенка, о чем сообщается сотрудникам уполномоченных организаций (решение принимается на следующем этапе коллегиально)			и прикреплены в системе. Нужна реализация структуры папок по семьям для сохранения всех важных документов, которая будет взаимосвязана со справочником сигналов  Важно предусмотреть возможность голосования за принятие в программу, причем не только в формате да/нет, но и с комментариями и обсуждением.	
3	Принятие семьи в проект	Коллегиальное обсуждение сотрудникам и Программы "Профилактика социального сиротства" результатов первичного выезда и принятие решения о	Женщина нуждается в размещении в приюте и подходит под критерии размещения в ТД.  Написан отчет о первичном посещении семьи.	Принято решение о приеме семьи в проект  Назначен сотрудник, ответственный за организацию заезда семьи в Теплый дом (размещение в хостеле, сдача анализов,	По результатам обсуждения возможен один из вариантов: - семья принята в проект и запланирован ее переезд в ТД - семья признана непрофильной, и ей переданы контакты профильных организаций - обнаружены высокие риски для	Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	Справочник "Статус случая" (в работе/завершен/ушел со связи/отказался от помощи/непрофильный)		

**Р.2 Проект "Теплый дом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		дальнейшей работе с семьей	По оценке сотрудников Фонда женщина безопасна для ребенка.	организация переезда и т.д.)	безопасности ребенка, о чем информируются сотрудники уполномоченных организаций				
4	Прием семьи в Теплый дом (ТД)	Семья заезжает и оформляется для проживания в ТД.	Семья приехала в ТД	<p>Назначен кейс-менеджер.</p> <p>Написан отчет о доставке.</p> <p>Оформлены все документы по приему.</p> <p>Сформировано личное дело.</p> <p>Создан аналитический отчет по семье, куда перенесена информация о результатах первичного выезда и отчета о доставке.</p>	<p>Семья размещена в ТД.</p> <p>Оформлены все необходимые документы и назначен кейс-менеджер для дальнейшей работы.</p>	Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	<p>Справочник "Семьи"</p> <p>Справочник "Сотрудники" для проставления того, кто будет являться кейс-менеджером.</p> <p>Справочник "Типы случаев"</p>	<p>Нужна возможность заполнения отчета о доставке и аналитического отчета в системе.</p> <p>Необходим флажок-отметка в системе о наличии у клиентки документов, а также отдельный флажок, является ли она гражданкой РФ.</p> <p>Необходим флажок-отметка для фиксации региона постоянного проживания клиентки (Москва/Московская область/другие регионы РФ/другие страны)</p>	<p>Отчет о доставке в приют</p> <p>Аналитический отчет.</p> <p>Структура личного дела.</p> <p>База семей проекта (текущие/в архиве).</p>
5	Работа по случаю								

**Р.2 Проект "Теплый дом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
5.1	Формирование плана выхода из СЖС	Вместе с семьей в соответствии с ее жизненной ситуацией составляется план выхода из сложной жизненной ситуации (СЖС)	Семья оформлена в ТД	Составлен план выхода из СЖС	Начата работа в соответствии с планом.  Подключены к работе необходимые специалисты	Сотрудники проекта	Справочник "Виды помощи"	Необходимо реализовать список документов в системе, который подписывает клиентка и выводит отметками, что именно в ее случае было подписано и сохранено.	План выхода из СЖС
5.2	Оказание помощи в соответствии с планом	Работа с семьей в соответствии с намеченным планом	Составлен план выхода из СЖС  Подключены к работе необходимые специалисты	Психологом написаны рекомендации по работе с семьей.  Оказаны услуги по плану.  Составлена карта социальных контактов (опционально).  Подписаны доп. документы (на мат. помощь, на помощь в натуральном виде)	Семья получила необходимую помощь. Все услуги оказаны и отражены в журналах и статистической таблице	Сотрудники проекта		Реализация в системе всех журналов.  Фиксация в системе оказанных видов помощи.  Возможность оперативно дополнять аналитический отчет с отметкой даты внесения изменений и сотрудника, который это делал.  Нужна отметка о необходимости составления карты социальных контактов	1.Рекомендации психолога по работе с семьей 2.Карта социальных контактов. 3. Журналы работы психолога, юриста. 4.Журнал консилиумов. 5.Журнал медицинских услуг. 6.Журнал групповой психологической работы. 7.Журнал МК. 8.Журнал собраний. 9.Журнал

**Р.2 Проект "Теплый дом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
									замечаний. 10.Бланк вынесенного предупреждения о нарушении правил. 11.Заявления на мат. помощь и помощь в натуральном виде
5.3	Завершение случая	Подготовка семьи к выходу из ТД, оказание материальной помощи при необходимости, подписание необходимого пакета документов при выходе	Один из вариантов: - выполнен план работы с семьей. - нарушение семьей правил проживания - отказ семьи от дальнейшей работы - высокие риски для безопасности ребенка - отобрание/оставление ребенка - передача случая в др. проекты фонда ("Помощь семьям в сложных жизненных	Случай завершен.  Составлен аналитический отчет.  В случае необходимости составлена оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи.  Личное дело и папка семьи перемещены в архив.  Собрана обратная связь.	Изменен статус случая на "Завершен".  Завершен аналитический отчет.  В случае необходимости вся информация по случаю передана в другой проект Фонда или другие организации.  В случае необходимости составлена оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи.  При необходимости информированы органы опеки и попечительства и	Сотрудники проекта	Справочник "Причина завершения случая"	Необходимо иметь возможность передавать клиента в другой проект.  Необходимо зафиксировать причину завершения случая (выполнен план работы с семьей/ нарушение правил/ отказ семьи от работы/ высокие риски для безопасности ребенка/ отобрание/оставление ребенка/передача случая)  Нужна отметка о необходимости	Аналитический отчет  Оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи  Заявление на выход



**Р.2 Проект "Теплый дом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
			ситуациях", "Профилактика отказов от новорожденных") или в др. организации		другие организации, направившие семью в проект.			заполнения оценки потребностей, рисков и ресурсов семьи, а также участвовала ли мама в ее составлении.  Нужна отметка о том, что требуется оповещение опеки по завершению работы.  Важно реализовать отметку по случаю, что идет взаимодействие с опекой по случаю.	
6	Сопровождение семей после выхода из ТД	Поддержка семьи в течение 3-х месяцев после выхода из ТД.	Семья вышла из ТД.  Составлен документ о поддержке после выхода из ТД	Составлен аналитический отчет.	Семья получила необходимую помощь	Сотрудники проекта		Важно фиксировать оказанные виды помощи	Документ о поддержке после выхода из ТД
7	Обеспечение жизни ТД	Ведение журналов, обеспечивающих жизнь семей в ТД				Координатор проекта  Администраторы ТД		Необходимо реализовать график дежурств администраторов в системе.	График дежурств администраторов.  График дежурств по дому клиенток.

**Р.2 Проект "Теплый дом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
									График стирки, график прогулок.
8	ПИАР	Ведение страниц семей на сайте, размещение запросов об оказании помощи на информационных ресурсах фонда	Семья принята в проект.  Есть потребность в сборе материальной помощи для семьи.	Создана страница семьи/ведется страница семьи.  Размещен срочный запрос на оказание помощи.  Необходимая помощь собрана.  Составлен отчет об оказанной помощи (опционально).	Семья получила необходимую помощь	Кейс-менеджер		Необходимо отметить ссылку на страницу на сайте по случаю и реализовать возможность писать новости в системе и автоматического обновления страницы семьи.  Необходима возможность проставлять отметки, что по оказанной помощи необходимо подготовить отчет	
9	Работа с волонтерами	Привлечение волонтеров по запросу на разовую помощь (МК, транспортная помощь, вещевая помощь и тп).	Потребность в волонтерах.	Найден волонтер по запросу	Волонтер оказал необходимую помощь	Координатор проекта  Администраторы проекта  Волонтерский центр	Справочник "Волонтеры"	Важна связка с проектом "Волонтерский центр"	База волонтеров проекта

### 3. Р.3. «Профилактика отказов от новорожденных»

Работа в родильных домах с женщинами, которые в силу жизненных обстоятельств оказываются на грани отказа от новорожденного. К матери в роддом выезжает психолог с целью помочь ей принять взвешенное решение о дальнейшей судьбе ребенка с учетом ее возможностей и желаний. Если женщина принимает решение сохранить ребенка, то ей оказывается необходимая для этого помощь.

*Сквозной процесс в рамках программы «Профилактика социального сиротства»*

Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Прием сигналов	Прием запросов на оказание помощи в рамках проекта	Обращение от сотрудников роддомов/ семей, нуждающихся в помощи/ знакомых/ коллег/ организаций и т.д. с описанием ситуации.  Прием сигнала по телефону, электронной почте, мессенджерах и т.д.	Сигнал занесен в базу сигналов. Отмечено, кто его принял.	Заполнена база сигналов  В случае если сигнал непрофильный, переданы контакты профильных организаций	Координатор проекта  Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"	Справочники: - "Решение по сигналу": переадресация, доп. помощь, требуется выезд - "Сотрудники" для отражения того, кто принял сигнал	Реализация базы сигналов в системе.  Проставление срока ответа и выезда (если сигнал профильный) от даты поступления сигнала.  Категории женщин: женщины, находящиеся в роддомах/"на улице"/женщины, у которых родился ребенок с ОВЗ	Таблица "База сигналов"
2	<b>Выезд</b>								
2.1	Принятие решение по выезду	Обсуждение сотрудниками программы "Профилактика социального сиротства"	Сигнал в базе сигналов	Принято решение о том, кто едет.	Назначен ответственный за выезд	Сотрудники программы "Профилактика социального сиротства"/ Волонтеры	Справочники и "Сотрудники" и "Волонтеры" для проставления того, кто поедет		

Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		а", кто поедет на выезд							
2.2	Выезд	<p>Выезд на сигнал, в процессе которого происходит сбор информации и необходимых документов.</p> <p>Происходит первичное общение с женщиной, в ходе которого она принимает решение</p>	<p>Сигнал в базе сигналов</p> <p>Назначен ответственный за выезд</p>	<p>Прикреплен отчет о первичном посещении семьи, согласие на консультацию, согласие на обработку персональных данных.</p> <p>Создана папка Семьи для хранения всех документов, касающихся работы с семьей.</p> <p>Назначен кейс-менеджер для работы с семьей (если она переходит на</p>	<p>По результатам выезда возможен один из вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подписание женщиной согласия на усыновление</li> <li>- женщина принимает решение о сохранении ребенка в семье</li> <li>- женщина принимает решение о временном размещении ребенка в учреждение</li> <li>- женщина уходит из медицинского учреждения без подписания документов</li> <li>- женщина уходит со связи</li> <li>- по нашей оценке женщина небезопасна для ребенка, о чем сообщается сотрудникам медицинского учреждения или другим уполномоченным организациям</li> </ul> <p>Если женщина принимает решение об оставлении ребенка в семье, то с ней обсуждаются варианты маршрутизации и назначается кейс-менеджер</p>	Психолог - сотрудник/ волонтер проекта, выезжавший на сигнал	Справочник "Статус случая"	<p>Нужна возможность заполнения отчета о первичном посещении семьи в системе и его доступность для просмотра всей команде Программы.</p> <p>Необходим флажок-отметка для фиксации региона постоянного проживания клиентки (Москва/Московская область/другие регионы РФ/другие страны)</p> <p>Важно отследить, что по случаю собраны документы и прикреплены в системе (либо отмечено их отсутствие). Нужна реализация структуры папок по семьям для сохранения всех важных документов, которая будет взаимосвязана со справочником сигналов.</p> <p>Важно на данном этапе отметить, идет отказ, либо продолжение работы со</p>	Отчет о первичном посещении и семьи

Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		о дальнейшей судьбе ребенка		следующий этап)				случаем.  ВАЖНО: если женщина приняла решение сохранить ребенка, по нашей оценке для него безопасна и нуждается в нашей помощи, то она автоматически принимается в проект, голосование не нужно, поэтому нужно предусмотреть, что такие кейсы переходят на следующий этап по решению координатора проекта, без голосования	
3	Комплексная маршрутизация	Направление женщин, принявших решение о сохранении ребенка, в проекты сопровождения на дому (оказывающие юридическую, социальную	Женщина приняла решение о сохранении ребенка в семье.  Женщина нуждается в помощи Фонда, и у Фонда есть возможность эту помощь оказать (варианты маршрутизации).  По оценке сотрудников Фонда женщина безопасна для ребенка.	Женщине оказана необходимая помощь согласно ее потребностям (информирование о других организациях, устройстве в приют, отправлении на родину и т.д.)  Написан отчет о доставке (опционально).	Женщина получила реальный доступ к необходимой помощи: - информацию об помогающих организациях (центры помощи пострадавшим от домашнего насилия, организации, занимающиеся поддержкой детей с ОВЗ и т.д.) - устройство в приюты (в т.ч. в "Теплый дом") - отправку на родину и поиск поддержки в странах ближнего зарубежья. - материальную помощь - юридические и психологические консультации - принято решение о	Сотрудники проекта	Варианты маршрутизации  Справочник "Виды помощи".  Справочник "Сотрудники" для проставления того, кто будет являться кейс-менеджером.	Нужна возможность заполнения отчета о доставке и аналитического отчета в системе.  Необходим флажок-отметка в системе о наличии у клиентки документов, а также отдельный флажок, является ли она гражданкой РФ.  Возможность выбирать варианты маршрутизации и список услуг, которые оказаны конкретным клиентам (с возможностью оставить примечание)	Отчет о доставке в приют.  База семей проекта (текущие/ в архиве).

**Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		но-психологическую и материальную помощь) или в социальные приюты для матерей с детьми - как на базе Фонда, так и других организаций по всей РФ, а также в др. помогающие организации	Написан отчет о первичном посещении семьи.  Назначен кейс-менеджер.	Документы семьи переданы в другие организации (опционально)	необходимости комплексного сопровождения в рамках проекта  Если женщина устраивается в другие приюты, то в случае необходимости ее устраивают в хостел и организуют сдачу анализов. По необходимости ей также оказывается материальная помощь.  Если женщину с ребенком доставляет во внешние организации сотрудник Фонда, используется «Отчет о доставке», который передается принимающей стороне, с описанием общения и наблюдения за женщиной в дороге (поведение женщины, действия по отношению к ребенку, обсуждавшиеся темы и обнаружившиеся факты).		Справочник "Семьи"		
4	Работа по случаю	Женщине, принявшей решение о сохранении	Женщиной принято решение сохранить ребенка в семье, и ей требуется в этом долгосрочная	Оказаны услуги по плану.  Составлена карта социальных контактов	Семья получила необходимую помощь. Все услуги оказаны и отражены в аналитическом отчете и статистической таблице	Сотрудники проекта.	Справочник "Виды помощи".	Необходимо реализовать список документов в системе, который подписывает клиентка и выводит отметками, что именно в ее случае было подписано и сохранено.	Аналитический отчет.  Карта социальных контактов.

**Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		ребенка в семье, оказывається требуется помощь по согласованному с ней плану.	<p>помощь, которую может оказать Фонд (в течение нескольких месяцев)</p> <p>Создан аналитический отчет по семье, куда перенесена информация о результатах первичного выезда и отчета о доставке.</p> <p>Составлен план действий, который зафиксирован в аналитическом отчете.</p> <p>Подключены к работе необходимые специалисты.</p>	<p>(опционально).</p> <p>Подписаны доп. документы (на мат. помощь, на помощь в натуральном виде)</p>				<p>Возможность оперативно дополнять аналитический отчет с отметкой даты внесения изменений и сотрудника, который это делал.</p> <p>Разделение работы с клиенткой на 2 этапа: комплексная маршрутизация и работа со случаем с возможностью на каждом этапе фиксировать оказанные услуги и считать их как отдельно по каждому этапу, так и в комплексе.</p> <p>Нужна отметка о необходимости составления карты социальных контактов</p>	Заявления на мат. помощь и помощь в натуральном виде

**Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
5	Завершение случая	Принимается решение о завершении случая, подводятся итоги.	Один из вариантов: - выполнен план работы с семьей. - отказ семьи от дальнейшей работы - высокие риски для безопасности ребенка - отобрание/оставление ребенка. - передача случая в др. проекты фонда ("Помощь семьям в сложных жизненных ситуациях", "Теплый дом") или в др. организации	Случай завершен.  Составлен аналитический отчет.  В случае необходимости составлена оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи.  Папка семьи перемещена в Архив.  Собрана обратная связь.	Изменен статус случая на "Завершен".  Завершен аналитический отчет.  В случае необходимости вся информация по случаю передана в другой проект Фонда или другие организации.  В случае необходимости составлена оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи.  При необходимости информированы органы опеки и попечительства и другие организации, направившие семью в проект.	Сотрудники проекта	Справочник "Причина завершения случая"	Необходимо иметь возможность передавать клиента в другой проект.  Необходимо зафиксировать причину завершения случая (выполнен план работы с семьей/ отказ семьи от работы/ высокие риски для безопасности ребенка/ отобрание/оставление ребенка/передача случая)  Нужна отметка о необходимости заполнения оценки потребностей, рисков и ресурсов семьи, а также участвовала ли мама в ее составлении.  Нужна отметка о том, что требуется оповещение опеки по завершению работы.  Важно реализовать отметку по случаю, что идет взаимодействие с опекой по случаю.	Аналитический отчет  Оценка потребностей, рисков и ресурсов семьи
6	Работа с волонтерами	Привлечение, обучение волонтеров, проведение	Потребность в волонтерах.	Обученный волонтер-психолог.	Волонтеры включились в работу проекта	Координатор проекта  Волонтерский центр	Справочник "Волонтеры"	Важна связка с проектом "Волонтерский центр".  Важно отмечать, кто из волонтеров и какое внутреннее обучение посещал.	База волонтеров проекта



Р.3 Проект "Профилактика отказов от новорожденных"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники и	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		периодических супервизий.							

## 2. Программа «Помощь детям в учреждениях» (А)

Цель: улучшить условия жизни и обеспечить возможности для развития детей, которые потеряли семью и находятся в больницах и интернатных учреждениях. Подробнее о программе и проектах можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/programs/programma-pomoshch-detyam-v-uchrezhdeniyakh/>

### Проекты

#### 1. А.1. «Быть рядом»

Волонтерский уход, наставничество и поддержка детей, которые находятся в больницах и интернатных учреждениях (в том числе выпускников детских домов, проживающих в психоневрологических интернатах).

А.1 Проект "Быть рядом"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Работа с волонтерами								

A.1 Проект "Быть рядом"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1.1	Отбор волонтеров	Привлечение, обязательное обучение волонтеров (стандартный набор семинаров), собеседование с психологом	Потребность в волонтерах.	Волонтер прошел обучение и собеседование с психологом	Волонтер привлечен к работе (выбрал учреждение) и его контакты переданы координатору учреждения	Координатор проекта, психологи проекта, координаторы учреждений Волонтерский центр	Справочник "Волонтеры" Справочник "Обучающие семинары" Справочник "Учреждения"	Важна связка с проектом "Волонтерский центр". Важно отмечать, кто из волонтеров и какое внутренне обучение посещал. Нужны отметки по пакету документов на волонтера, что есть и чего нет. Также нужна возможность хранить документы по волонтерам в связке с карточкой волонтера (папка волонтера привязана к базе волонтеров). Нужен единый календарь семинаров вводных и последующих с возможностью волонтеру со своей страницы в системе записаться на них прямо в системе без заполнения гугл-форм регистрации.	База волонтеров проекта (с отметками, кто и в какое учреждение идет) Договор с волонтером
1.2	Регулярное обучение волонтеров	Регулярно волонтеры проходят обучение, супервизии, командные встречи	Объявлен новый семинар/командная встреча. Есть потребность в супервизии	Волонтер записался на семинар/супервизию/командную встречу	Повышена квалификация волонтера, решена сложная для волонтера ситуация/разобран случай	Волонтер, координатор проекта, психолог		Необходимо отмечать дату и тему семинара/супервизии/командной встречи	Ведомость посещения семинаров
1.3	Работа волонтеров с детьми	Волонтеры посещают детей в учреждениях по оговоренному графику, проводят МК, тренировки. К паре волонтер-	Волонтер прошел обучение и выбрал учреждение	Проводится работа с детьми в учреждениях	Заполнен отчет по работе волонтером	Волонтер, координаторы учреждений	Справочник "Направления волонтерской работы" Справочник "Подопечные" (дети, к которым ходят волонтеры) Справочник	По каждому учреждению в системе важно организовать чат, куда будут подключен координатор учреждения, психолог команды и все волонтеры, которые его выбрали и посещают там детей. На странице волонтера должна быть возможность заполнить простой отчет о проделанной работе (как замена текущего WhatsApp чата, куда просто текстом пишется, где был, что делал, на что обратить внимание и т.п).	Таблица распределения волонтеров по учреждениям и детям Шаблон отчета о проделанной работе. База детей (фиксируется, кто к ним ходит, как часто, какая работа)

**A.1 Проект "Быть рядом"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		ребенок добавляется психолог					"Виды помощи"	Важно реализовать связку пары "Волонтер-ребенок" плюс психолог, чтобы видеть, какая нагрузка у психолога и кто работает с конкретной парой	проводится, какая помощь требуется помимо (юридич, соц, обучение и т.п.) Таблица задействования психологов
2	Работа с учреждениями	Закключается договор с учреждением о сотрудничестве	Запрос учреждения на то, чтобы ходили наши волонтеры Обращение координатора проекта в учреждение	Подписан договор о сотрудничестве. Формируется отчет о работе с учреждением.	Ведется работа с детьми в учреждении.	Учреждения, координатор проекта, координатор учреждения	Справочник "Виды помощи" Справочник "Подопечные" Справочник "Учреждения" (плюс проставление вида учреждения)		Форма договора о сотрудничестве Списки волонтеров по учреждениям

## 2. А.2. «Дети в беде»

Организация обследования, лечения и реабилитации детей-сирот со сложными диагнозами в Москве, оплата операций, на которые не выделяется государственного финансирования, оплата работы индивидуальных нянь, которые ухаживают за детьми весь период лечения.

А.2 Проект "Дети в беде"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Поиск и подготовка нянь к работе	Все няни проходят обучение в проекте "Быть рядом" на цикле семинаров до начала работы. Дополнительно проходят обучение ШПР. Все няни оформляют мед книжку и сдают анализы	Найдена няня для работы по проекту	Няня прошла обучение Оформлены все мед документы	Няня готова приступить к работе	Координатор проекта	Справочник "Няни" (возможно, как часть справочника физ. лиц, работающих в фонде) Справочник "Необходимые документы" (медицинские анализы, мед книжка, доверенность)	Нужна отметка, какие семинары "Быть рядом" прошла няня и в каком году и какую ШПР закончила, а также отметка, когда и какой анализ сдан и когда истекает срок действия мед книжки	
2	Прием сигналов на предоставление няни ребенку	Запрос на предоставление няни ребенку поступает от детского учреждения по e-mail. Иногда запросы пересылает Елена Альшанская или Анна Виноградова, или с общего телефона.	Поступил сигнал	Фиксация сигнала в базе сигналов	В адрес фонда направлен официальный запрос на няню. Запланирована работа конкретной няни	Координатор проекта	Справочник "Учреждения" Справочник "Виды помощи" (тут кроме предоставления няни может быть и сдача анализов, и прохождение обследований)		Форма запроса на няню от учреждения База сигналов по проекту План работы нянь
3	Взаимодействие с учреждениями	С детскими учреждениями, откуда дети поступают на лечение, заключается договор о сотрудничестве	Принят сигнал	Заключен договор о сотрудничестве	Может быть начат поиск няни	Координатор проекта			Шаблон договора

A.2 Проект "Дети в беде"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
4	Работа нянь в учреждении	Няни выходят на работу к детям исходя из запрошенного срока со стороны мед учреждения, либо детского учреждения	Принят сигнал	Оказывается помощь ребенку в мед учреждении	Оформлена доверенность на няню со стороны детского учреждения. Статистический отчет по оказываемым услугам: кол-во регионов, откуда дети, кол-во нянь работающих, кол-во детей, которым оказывается помощь и виды помощи	Координатор проекта		Нужна отметка о наличии доверенности и срок ее действия	Форма доверенности
5	Оплата анализов и обследований для детей из учреждений	По запросу детских учреждений может быть оплачены анализы либо обследование ребенка	Принят сигнал	Оказывается требуемая помощь	Заполнен статистический отчет по оказанной помощи	Координатор проекта			
6	Работа с волонтерами	Для работы проекта нужны волонтеры-текстовики. Поиск идет через Волонтерский центр. Обучение проводит команда пиар	Запрос на волонтера-текстовика	Волонтер найден и обучен	Волонтер приступил к работе	Координатор проекта, директор по пиар	Справочник "Волонтеры"	Важна связка с проектом "Волонтерский центр"	База волонтеров проекта. Инструкция по работе для волонтера (от пиар-отдела)

### 3. А.3. «Дистанционное образование»

Помощь воспитанникам интернатных учреждений в учебе, подготовке к экзаменам и поступлению в колледжи и вузы.

А.3 Проект "Дистанционное образование"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Прием сигнала в	Принимаются запросы на организацию учебной поддержки детей в учреждениях, приемных детей, детей из кризисных семей, а также от выпускников детских учреждений	Запрос на помощь в обучении от проектов: Дети в беде, от детских учреждений, проекта "Близкие люди", "Семьи в СЖС, от выпускников ДД	Сигнал занесен в базу сигналов.	Заполнена база сигналов	Координатор проекта	Справочники: - "Решение по сигналу" - "Категория благополучателя" (детское учреждение, приемная семья, кровная семья, выпускник дд)	Реализация базы сигналов в системе.	Таблица "Список дел"
2	Принятие решение по сигналу	Оценивается запрос и возможность оказать помощь	Поступил сигнал	Принято решение об оказании помощи	Отправка документов на подписание	Координатор проекта БФ Волонтеры в помощь детям-сиротам, фонд "Вверх", учреждение /приемная семья/выпускник		Для каждой категории обратившихся будет свой набор обязательных документов. Должна быть отметка о том, какие документы были подписаны в каждом случае и выводятся напротив данного случая в работе. Должна быть возможность сохранения документов по учреждению либо семье/выпускнику	Шаблон письма с приложенным и документами Шаблон договора с приложениями Правила проекта Заявление о приеме в проект (для семей и выпускников)

A.3 Проект "Дистанционное образование"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
								в привязанной к карточке благополучателя папке. Должна быть отметка о том, выдано ли фондом оборудование в пользование	
3	Работа с расписание занятий	Формирование расписание для педагогов по каждому учреждению/семьям и по детям	Список детей, с которыми нужно проводить занятия	Выделен педагог	Вставлены занятия в сетку расписания педагога и учреждения	Координатор проекта Координатор от фонда "Вверх"	Справочник "Подопечные" Справочник "Педагоги" Справочник "Учреждения" Справочник "Предметы" Справочник "Журнал" Справочник "Список дел"	Нужно реализовать возможность делать расписание в системе с распределением по педагогам, детям, учреждениям и доступом для всех педагогов к своей части расписания	Электронные журналы на каждого ребенка
4	Ведение аналитики по детям	Заполнение журналов посещения, формирование отчетов по ребенку (первичная диагностика, повторные, заключительная), заполнение характеристики на ребенка	Составленное расписание	Отметки о посещениях	Статистика по детям по посещениям и проведенным занятиям Отчет по каждому ребенку	Педагоги, координатор проекта		Должна быть возможность автоматически выводить журналы посещения и проводить занятия по каждому ребенку/учреждению суммарно	Журнал посещения занятий: по учреждениям/семьям, а также отдельно по каждому ребенку

A.3 Проект "Дистанционное образование"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
5	Взаимодействие с фондом "Вверх", оплата труда педагогов	Проект реализуется совместно с партнером "Вверх". Наш фонд отвечает за поиск детей, заключение договоров с детскими учреждениями, аналитику по учреждениям и детям, психологическую поддержку детей, выстраивание образовательного маршрута, поддержка и консультирование выпускников. Вверх ищет педагогов и взаимодействует с ними, оплачивает их работу. Наш фонд переводит половину за отработанные уроки	Потребность в обучении у подопечных	Заключенные договоры с учреждениями, с педагогами	Подопечные получают помощь в обучении. Посчитаны уроки, оплата для педагогов и кол-во детей, получивших помощь	Координатор проекта, представитель фонда "Вверх"		Должна быть общая платформа для работы с расписанием, педагогами, для учета часов по проведенным урокам. С доступом представителю фонда "Вверх"	Ведомость учета загрузки педагога (для расчета ЗП) Ведомость учета часов по детям и учреждениям . Дневники наблюдений за учебной деятельностью и психологическим состоянием детей.
6	Взаимодействие с педагогами	Проведение встреч, супервизий, ведение чатов, отправка материалов по тематике сиротства	Потребность в супервизии или обучении	Проведенная супервизия или обучение	Педагоги повышают свою осведомленность по тематике взаимодействия с детьми с опытом депривации, решаются сложные случаи в работе	Координатор проекта, педагог, представитель фонда "Вверх"	Банк материалов для учителей	Сделать доступный всем педагогам график мероприятий по проекту	
7	Поездки в ДД	Периодические поездки в детские учреждения координатора проекта и психолога для проведения мотивационных тренингов для детей	План по выездам	Проведенные тренинги	Повышена мотивация подопечных для получения образования	координатор проекта, психолог	Справочник "Выездные программы"	Нужно отмечать, когда и в какое учреждение был выезд, а также кто из подопечных проекта участвовал в тренинге	



#### 4. А.4. «Отказники в больницах: ресурсное обеспечение»

Снабжение детей-сирот, оказавшихся в больницах, средствами ухода, дополнительным питанием, игрушками и т.д., оплата нянь-воспитателей.

А.4 Отказники в больницах: ресурсное обеспечение									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Сбор потребностей больниц	Мониторинг больниц по вопросу мат. снабжения и необходимости найма дополнительного персонала	Определен круг мед учреждений, по которым планируется провести сбор потребностей	Собрана потребность в помощи по учреждениям	Поиск вариантов оказания помощи мед учреждению по его запросу	Координатор проекта	Справочник "Учреждения" Справочник "Виды помощи"	Необходимо предусмотреть возможность ведения реестра потребностей мед учреждений	Форма сбора потребности в помощи
2	<b>Обеспечение подшефных региональных больниц, а также московских необходимыми средствами гигиены, питанием, игрушками и тд</b>								
2.1	Подготовка к поездке								
2.1.1	Созвон координатора с больницей	Созвон координатора с больницей	Нет информации о необходимом для больницы Потребность из реестра потребностей (с шага 1)	Собрана/уточнена информация о необходимой помощи	Составлен список необходимого	Координатор проекта	Справочники контактов в больницах, Справочник волонтеров - координаторов больниц		
2.1.2	Подготовка посылки	Сбор требуемой помощи на складе фонда	Заявка отправлена координатору по мат снабжению	Заявка собрана на одном из складов	Посылка сформирована на складе и передана координатору проекта	Координатор по мат. помощи, координатор склада			
2.2	Поездка в больницу	Доставка помощи в больницу	Посылка у координатора	Посылка в больнице	Посылка доставлена в больницу	Координатор больницы			Акт передачи помощи в больницу

A.4 Отказники в больницах: ресурсное обеспечение									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.3	Отчет	Описание поездки	Помощь передана в больницу Составлен акт	Написан отчет	На сайте размещен отчет о совершенной поездке	Координатор больницы		Необходима возможность написания отчета в системе	Шаблон отчета
3	<b>Обеспечение детей-отказников услугами няни-воспитателя</b>								
3.1	Поиск няни в больницу	Поиск подходящих кандидатур на позицию няни в больницу	Поиск няни	Кандидаты на должность няни подобраны	Кандидат на должность няни утвержден	Координатор больницы на месте, координатор проекта, психолог			Договор с няней
3.2	Организация работы няни и контроль	Няни выходят на работу в больницы	Няня утверждена	Достигнуты договоренности с больницей, с няней, с координатором больницы	Няня выполняет свои обязанности	Координатор больницы на месте, вице-президент, руководство больницы			
3.3	Отчетность	Ежемесячно формируется отчет о работе няни в больнице. Также периодически пишутся интервью/истории о работе нянь	Завершился отчетный период Есть потребность в интервью с няней	Подготовлены ежемесячные отчеты о работе няни	Отчет выслан координатору проекта	Координатор больницы, няни, координатор проекта		Необходимо реализовать возможность заполнения отчета непосредственно на странице проекта в системе.	Шаблон отчета

### 3. Программа «Семейное устройство» (F)

Цель: помочь детям, оставшимся без попечения родителей, найти семью, а также оказать комплексную поддержку семьям с приемными детьми, в том числе в лечении и реабилитации детей с особенностями развития.

Подробнее о программе и проектах можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/programs/programma-semeynoe-ustroystvo/>

#### Проекты:

##### 1. F.1. «Близкие Люди»

Помощь семьям, принявшим на воспитание детей с особенностями развития, в решении многочисленных вопросов, связанных с состоянием здоровья и системой реабилитации ребенка.

F.1 Проект "Близкие люди"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Прием семей в проект								
1.1	Поступление запроса на оказание помощи	Прием запроса на оказание помощи приемному ребенку с особыми потребностями в рамках проекта происходит по телефону, почте. Как через сотрудников проекта, так и через коллег по фонду и через общий телефон	Поступил запрос на оказание помощи	Сигнал занесен в базу сигналов. Отмечено, кто его принял.	Заполнена база сигналов	Координатор проекта	Справочники: - "Решение по сигналу": переадресация, разовая помощь, требуется координационное сопровождение, требуется помощь в выстраивании реабилитационного или образовательного маршрута - "Сотрудники" для отражения того, кто принял сигнал	Реализация базы сигналов в системе.	Таблица "База сигналов"

F.1 Проект "Близкие люди"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1.2	Принятие решение о приеме семьи в проект	Коллегиальное обсуждение сотрудниками проекта поступившего запроса	Сигнал в базе сигналов	Принято решение, принимается ли семья в проект	Семья уведомляется о принятом решении. Назначен куратор семьи. Семье выслан пакет документов.	Сотрудник и проекта		Необходима возможность группового обсуждения в чате, привязанному к данному запросу	Документы для приема в проект: - заявление - правила проекта - копии паспорта, свидетельства о рождении, справки об инвалидности, мед. заключений - решение об установлении опеки
1.3	Оформление семьи в проект	Для оформления семьи в проект ей направляется пакет документов для заполнения.	Принято решение о принятии семьи в проект	Семья заполнила документы для приема в проект.	Семья оформлена в проект Заполнена база семей проекта. Создана папка Семьи для хранения всех входящих и в дальнейшем всех рабочих документов.	Специалист по документообороту	Справочник "Виды помощи" Справочник "Волонтеры" для проставления куратора случая. Справочник "Типы случаев" (разовая помощь, координация, сопровождение и т.п.)	Нужна возможность реализации в системе структуры папок по семьям для сохранения всех важных документов. Нужна отметка по списку документов, что есть по каждой семье.	Единая структура папок для хранения документов по семьям. База семей проекта (текущие/в архиве).
<b>2</b>	<b>Работа по случаю</b>								
2.1	Прояснение запроса с семьей, формирование плана работ	С семьей уточняется запрос, исходя из возможностей фонда формируется план оказания помощи	Семья принята в проект	Составлен план оказания помощи	Начала работа по запросу. Ведется карта семьи	Сотрудник и проекта	Справочник "Виды помощи"		План оказания помощи "Карта семьи"
2.2	Оказание помощи по	Семье оказывается помощь по плану	Случаи в работе	Семьей получена помощь	Заполнена таблица "Труды"	Сотрудник и проекта	Справочник "Виды работ"	Нужна возможность отражения работ по случаю в удобной форме	Таблица "Труды"

F.1 Проект "Близкие люди"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
	согласованному плану							в системе. Важно отслеживать и отмечать факт оказания помощи семье и сделать связку с форумом - размещена ли новость об этом	
2.3	Регулярные внутренние консилиумы	Проведение консилиумов с определенной периодичностью по случаям в работе	Назначенные встречи в календаре	Протокол встречи.		Сотрудники и проекта		Возможность в системе заполнять протокол. Сохранение его в системе. Важно отмечать в системе, дату консилиума по семьям и потом видеть это в истории работы с семьей, когда по ней был последний консилиум	Протокол
2.4	Завершение случая	Принимается решение о завершении случая, подводятся итоги.	Выполнен план работы с семьей. Семья не работает по плану. Отказ семьи от работы Изъятие детей.	Случай завершен. Папка семьи перемещена в Архив.	Изменен статус случая на "Завершен". Завершен аналитический отчет. При необходимости оповещена опека.	Сотрудники и проекта		Необходимо зафиксировать причину завершения случая (по согласованию, невыполнение условий плана со стороны семьи, отказ семьи от работы, изъятие детей). Нужна отметка о том, что требуется оповещение опеки по завершению работы. Важно реализовать отметку по случаю, что идет взаимодействие с опекой по случаю.	

F.1 Проект "Близкие люди"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
3	ПИАР	Ведение страниц семей на сайте, размещение в Срочных запросов, ведение форума	Семья принята в проект. Есть потребность в сборе фин. средств на семью.	Создана страница семьи/ведется страница семьи. Создана страница на форуме, размещаются новости. Размещен срочный запрос на сбор.	Ведется страница семьи и страница на форуме	Координатор проекта, куратор семьи		Важно реализовать на странице семьи отметку, как давно обновлялся форум и страница на сайте, когда последний раз семья был в срочных сборах	
4	<b>Работа с волонтерами</b>								
4.1	Набор и обучение волонтеров	Привлечение волонтеров через волонтерский центр, обучение волонтеров. Все волонтеры посещают вводный семинар проекта и потом проходят собеседование, после чего возможно оформление в команду проекта.	Потребность в волонтерах.	Куратор-волонтер прошел обучение и собеседование	Куратору назначена семья. Собраны документы по волонтеру.	Координатор проекта Волонтерский центр	Справочник "Волонтеры"	Важна связка с проектом "Волонтерский центр". Важно отмечать, кто из волонтеров и какое внутренне обучение посещал. Реализовано хранение документов по волонтерам по папкам с привязкой к карточке волонтера	Шаблоны документов: - договор - инструкции для волонтера - правила проекта - копии личных документов куратора

F.1 Проект "Близкие люди"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
4.2	Работа с существующими волонтерами	Проведение регулярных супервизий, обучений. Организация общения с кураторами семей по ситуации в семьях, информирование кураторов об общепроектных активностях	График супервизий и обучений	кураторы повышают свои компетенции		Сотрудники проекта, волонтеры-кураторы		На страницах волонтеров реализовать календарь супервизий и обучений. Важно отмечать, на каких мероприятиях был волонтер. Важно реализовать возможность общения с куратором семьи в чате на странице семьи. Нужно реализовать возможность рассылки уведомлений всем кураторам по общепроектным активностям (походы в музей, канцелярия), а также общим задачам - обновление страниц форума, например	
<b>5 Оплата расходов по семьям</b>									
5.1	Взаимодействие с контрагентами по оплате расходов по семьям	В проекте большой пул контрагентов, с которыми заключаются как рамочные договора, так и на конкретные услуги	Есть потребность в оплате услуги	Заключен договор на оказание услуг	Услуга может быть оказана подопечной семье	Специалист по документообороту	Справочник "Организации"	Важно отслеживать сроки действия договоров с контрагентами	
5.2	Отражение расходов	При проведении расходов они должны быть отражены на сайте на странице подопечной семьи	Прошла оплата по проекту	Оплата отражена на странице семьи	Прозрачная отчетность	Специалист по документообороту		Нужна связка проведенной оплаты по семье с размещением новости на странице семьи на форуме и отметка, сделана ли эта новость (то есть при размещении новости	

F.1 Проект "Близкие люди"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
								отмечать, что она по такому-то расходу)	

## 2. F.2. «Сопровождение замещающих семей»

Оказание комплексной информационной, социальной, психологической и юридической поддержки семьям, принявшим детей на воспитание.

F.2 Проект "Сопровождение"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Прием сигналов	Принимаются запросы на сопровождение как из внешних источников (почта, телефон), так и из других проектов фонда: "Близкие люди", "Инфо-центр", "ШПР"	Запрос на сопровождение	Сигнал занесен в базу сигналов.	Заполнена база сигналов	Сотрудники проекта	Справочники: - "Решение по сигналу" - "Сотрудники"	Реализация базы сигналов в системе.	Таблица "База сигналов"
2	<b>Принятие решение по сигналу</b>								
2.1	Первичное обсуждение сигнала	Оценивается запрос и возможность оказать помощь	Поступил сигнал Текущая загрузка сотрудников	Принято решение о выезде, назначен куратор семьи	Запланирован первичный выезд в семью	Сотрудники проекта		Нужна возможность обсуждения в чате по сигналу.	



F.2 Проект "Сопровождение"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.2	Первичный выезд	Выезд в семью, где происходит сбор информации и необходимых документов	Сигнал в базе сигналов Назначен ответственный за выезд	Отчет о первичном посещении семьи Собранный пакет документов по семье	Прикреплен отчет о первичном посещении семьи и документы по семье к случаю	Сотрудник, выезжавший в семью		Нужна возможность заполнения отчета о первичном посещении семьи в системе и его доступность для просмотра всей команде проекта. Важно отследить, что по случаю собраны документы и прикреплены в системе	Отчет о первичном выезде
2.3	Принятие решение по сигналу	Коллегиальное обсуждение сотрудниками проекта результатов первичного выезда и принятие решения о дальнейшей работе с семьей	Состоявшийся выезд в семью	Принято решение о дальнейшей работе с семьей. Назначен куратор.	Создана папка Семьи для хранения всех входящих и в дальнейшем всех рабочих документов. Семья заполняет нужные документы	Сотрудники проекта	Справочник "Сотрудники" для проставления того, кто будет являться куратором. Справочник "Типы сопровождения" Справочник "Статус случая" (в работе, завершен)	Нужна реализация структуры папок по семьям для сохранения всех важных документов.	Заявление на прием в проект Заявление на сопровождение Согласие на обработку ПД

F.2 Проект "Сопровождение"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.4	Оформление семьи в проект	В соответствии с процедурами оформления семей на сопровождение важно в определенном порядке подписать документы: заявление, ИПС, договор на сопровождение	Семья принята на сопровождение	Оформлены все документы по семье	Документы сохранены в папке семьи	Сотрудники проекта	Справочник "Документы" (список обязательных документов по семье, который должен быть) Справочник "Виды помощи"		Шаблон ИПС Шаблон договора на сопровождение (2-хсторонний, 3-х сторонний)
3	Ведение семьи	Осуществляется сопровождение семьи, исходя из запросов и составленного индивидуального плана сопровождения. Оказывается требуемая помощь по плану	Семья оформлена в проект	Семья получает нужную помощь, в том числе в других проектах фонда (Близкие люди, Инфо-центр, Дистанционное образование)		Сотрудники проекта		Нужна возможность редактировать и отслеживать версию ИПС. Важен флажок, который бы говорил, сколько осталось до конца срока действия договора с семьей, а также что приближается период отчетности по семье: квартальный отчет и полугодовой. Важно отмечать выезды в семью (с опекой или без) и когда плановый выезд приближается. Важно сразу видеть, какие семьи идут по трехстороннему договору.	Согласие на работу с ребенком психолога Квартальный отчет Полугодовой отчет о выезде в семью

F.2 Проект "Сопровождение"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
4	Отражение работы по случаям	Фиксация всей работы по случаям	Семьи на сопровождении	Отмечены все работы по семьям	Заполнена таблица "Работа по случаям"	Сотрудники проекта		Нужна возможность оперативного отражения работ по случаю в удобной форме в системе.	Таблица "Работа по случаям"
5	Завершение случая	Принимается решение о завершении случая, подводятся итоги.	Закончен срок действия договора. Семья не работает по плану. Отказ семьи от работы Изъятие детей.	Случай завершен. Папка семьи перемещена в Архив.	Изменен статус случая на "Завершен". При необходимости оповещена опека.	Сотрудники проекта		Необходимо зафиксировать причину завершения случая (по согласованию, невыполнение условий плана со стороны семьи, отказ семьи от работы, изъятие детей). Нужна отметка о том, что требуется оповещение опеки по завершению работы. Важно реализовать отметку по случаю, что идет взаимодействие с опекой по случаю.	
6	ПИАР	Ведение страниц семей на сайте в случае необходимости сбора средств на семью, размещение в Срочных запросов	Семья принята в проект. Есть потребность в сборе финансовых средств на семью.	Создана страница семьи/ведется страница семьи. Размещен срочный запрос на сбор.		Куратор семьи		Необходимо отметить ссылку на страницу на сайте по семье и реализовать возможность писать новости в системе и автоматического обновления страницы семьи.	

### 3. F.3. «Школа приемных родителей»

Обучение потенциальных приемных родителей, готовых принять ребенка в семью (в том числе детей с особенностями развития, подростков и детей, временно размещенных в государственном учреждении).

F.3 Проект "Школа приемных родителей"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Формирование расписания групп	Планирование курсов на учебный год вперед	План по группам на год Источники финансирования	Группы распределены по месяцам	Можно начинать набор слушателей	Координатор ШПР	Справочники "Курс ШПР" (с прописанными условиями приема на каждый курс)	Нужно сделать единый календарь всех курсов, доступный всем сотрудникам фонда и интегрированный в единый календарь мероприятий фонда	
2	Набор групп	Проведение пиар-компаний по набору групп, прием звонков от потенциальных слушателей	Определена дата старта курса и время занятий	Набрана группа	Занятия могут быть начаты. Можно проводить собеседования (для некоторых курсов)	Координатор ШПР		Нужно запланировать публикации с привязкой к курсам ШПР. После набора группы данные о слушателях заводятся в систему или же экспортируются из гугл-формы регистрации	Список группы
3	Проведение собеседований перед курсом	Перед общим курсом ШПР и курсом по временным семьям проводятся собеседования со слушателями.	Определена дата старта курса и время занятий	Отобраны слушатели для курса	Занятия могут быть начаты.	Координатор ШПР, ведущие курса (психологи)	Справочник "Сотрудники" (для предоставления психологов, проводящих	Нужно ставить отметку напротив курсов, где необходимо собеседование. Формировать журнал собеседований непосредственно в системе с отметкой, кто именно проводил собеседование и какой результат	Журнал собеседований

F.3 Проект "Школа приемных родителей"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
							собеседования)		
<b>4</b>	<b>Документальное оформление групп</b>								
4.1	Общий курс ШПР	Перед стартом курса со слушателями подписывается договор, заявление о защите ПД, заявление на прием в группу ШПР, берутся паспортные данные	Группа ШПР набрана из слушателей, прошедших собеседование	Собран пакет документов со слушателей. Выпущен приказ о зачислении слушателей Подготовлен журнал посещения		Координатор ШПР		Нужна возможность распечатывать типовые формы документов с уже проставленными данными слушателей.	Договор Заявление о защите ПД Заявление о приеме в группу ШПР Приказ о зачислении слушателей Журнал посещения
4.2	Спец. модули	Перед стартом группы готовится журнал посещения и подписываются согласия на фото-видео-съемку и обработку ПД	Группа ШПР набрана	Подготовлен журнал посещения. Подписаны согласия на фото-видеосъемку и обработку ПД		Координатор ШПР			
5	Проведение занятий	Занятия проводятся по расписанию группы. На каждом отмечается список присутствующих	Группа ШПР начала работу	Заполнен журнал посещения		Координатор ШПР			
<b>6</b>	<b>Завершение групп</b>								

F.3 Проект "Школа приемных родителей"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
6.1	Общий курс ШПР	На последнем занятии производится фото и видеосъемка, а также выдается свидетельство или сертификат об окончании курса. Слушатели проходят финальное тестирование (итоговая аттестация). Ведущие заполняют файл на каждого слушателя по компетенциям, формируется график итоговых собеседований	Завершился общий курс ШПР	Слушатели прошли тестирование, получили свидетельство. Ведущие сформировали компетенции слушателей и график итоговых собеседований	Оформлены все требуемые документы по завершении курса. Подготовлена номенклатура дел по курсу. Произведена фото и видео съемка	Координатор ШПР		Важно привязать срок последнего занятия к графику работы оператора для проведения фото и видео съемки. Хорошо бы сертификат на слушателей формировать в системе и отправлять на печать сразу. Реализовать возможность заполнять компетенции непосредственно в системе для хранения их по слушателям.	Бланк свидетельств об окончании курса Шаблон файла с компетенциями
6.2	Спец. модули	На последнем занятии производится фото и видеосъемка, а также выдается свидетельство или сертификат об окончании курса. Ведущие курса формируют аналитическую записку по результатам работы группы	Завершился спец модуль	Слушатели получили свидетельства. Произведена фото и видео съемка Сформирована аналитическая записка по результатам работы группы		Координатор ШПР			Шаблон аналитической записки по результатам работы группы Бланк свидетельств
7	Формирование базы семей	После завершения групп пополняется база семей, прошедших обучение в фонде	Завершилась группа ШПР	Пополнена база семей		Координатор ШПР		База семей должна пополняться автоматически с отметкой, кто и когда прошел обучение, на каком курсе и получил ли свидетельство	База семей

F.3 Проект "Школа приемных родителей"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
8	Организация и проведение семинаров для специалистов	Периодически организуются семинары специалистов фонда для коллеги из других организаций.	Потребность провести семинар	Набрана группа Определены ведущие		Координатор ШПР	Справочник "Сотрудники" Справочник "Семинары"	Интегрировать все семинары в единый календарь фонда	

#### 4. F.4. «Информационный центр «Дети в семье»»

Телефонные и очные консультации потенциальных и состоявшихся принимающих семей специалистами – психологами, юристом, логопедом-дефектологом и др.

F.4 Проект "Информационный центр "Дети в семье"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	<b>Организация приема специалистов ИЦ</b>								
1.1	Формирование файла записи	Для записи к специалистам существует унифицированный файл, разбитый по страницам по специалистам. После уточнения расписания психологов на следующий месяц готовится шаблон для записи благополучателей	Приближается начало след. Месяца Уточнено расписание специалистов	Подготовлен файл для записи на следующий месяц		Координатор ИЦ, психологи	Справочник "Сотрудники"	Реализовать обсуждение файла с расписанием в системе. Реализовать файл с расписанием в системе.	Файл "Прием специалистов ИЦ"

**F.4 Проект "Информационный центр "Дети в семье"**

№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1.2	Перенос "старых" семей	После того, как файл записи подготовлен, осуществляется перенос "Старых" клиентов по согласованию с психологами перед началом записи новых семей	Подготовлен файл для записи	"Старые" клиенты записаны на приемы к специалистам	Возможна запись новых клиентов	Координатор ИЦ, психологи	Справочник "Благополучатели"	Нужна возможность записи в файл непосредственно в системе с доступом к нему специалистов ИЦ. Нужна возможность заполнения "старых" клиентов из базы	
2	Прием звонков от благополучателей и распределение потока между специалистами.	В третий понедельник месяца осуществляется запись к специалистам на месяц вперед	Подготовлен файл для записи с перенесенными "старыми" клиентами	Произведена запись к специалистам		Координатор ИЦ		Нужна возможность записи новых клиентов непосредственно через файл записи (тут же формируется новый элемент в справочнике "Благополучатели")	
3	Ведение базы семей	В проекте ведется уникальная база семей, когда-либо получавших консультации в инфо-центре	Состоялся прием у специалиста	В конце квартала новые семьи переносятся в базу семей		Координатор ИЦ		В системе необходимо отмечать, состоялся ли прием и на основании этой информации заполнять автоматически табель или акты за нужный период. В случае, если прием по новой семье состоялся, то переносить ее автоматически в базу семей	База семей
4	Формирование таблиц, актов, договоров.	в конце месяца координатор формирует для начисления ЗП или выплат по договорам акты и таблицы	Закончился месяц	Сформированы таблицы и акты	Возможно начислить ЗП или выплаты по договору	Координатор ИЦ			Табель Шаблон акта



F.4 Проект "Информационный центр "Дети в семье"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
5	Формирование отчетности по грантам по часам приема и благополучателям	С определенной периодичностью на основании файла записи к специалистам необходимо формировать отчеты по кол-ву часов консультаций и по благополучателям	Есть потребность сформировать отчет	Посчитаны часы за нужный период по нужным специалистам. Проставлена отметка, по какому гранту данный час был учтен	Появилось понимание, сколько часов по каким грантам закрывается	Координатор ИЦ		В системе нужна возможность отмечать, какой час по какому гранту проходит, чтобы на основании этих отметок отчеты по часам м благополучателям формировались автоматически	Отчет по часам приема Отчет по благополучателям
6	Организация и проведение семинаров для замещающих семей	Периодически организуются семинары специалистов фонда для коллеги из других организаций.	Потребность провести семинар	Набрана группа Определены ведущие		Координатор ИЦ	Справочник "Сотрудники" Справочник "Семинары"	Интегрировать все семинары в единый календарь фонда	

#### 5. F.5. «Горячая» линия.

Оказание круглосуточной юридической и психологической помощи по вопросам социального сиротства и семейного устройства семьям, решившим взять приемного ребенка, или уже имеющих приемных детей, а также семьям, находящимся под угрозой изъятия детей, и выпускникам детских домов.

F.5 Проект "Горячая линия"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Поиск и подготовка операторов к работе	Все операторы проходят обучение путем изучения справочных материалов, предоставляемых Фондом до начала работы. Дополнительно	Найден оператор для работы по проекту	Оператор прошел обучение. Успешно пройдено итоговое тестирование	Оператор готов приступить к работе	Координатор проекта	Справочник "Операторы и сотрудники проекта "Горячая линия" (сводная таблица) с указанием специализации оператора	Нужны отметки об опыте профильной деятельности оператора, пройденным курсам и результативности и обучения	

F.5 Проект "Горячая линия"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		проходят обучение на семинарах, организуемых Фондом в рамках проекта "Семейное устройство". Все операторы проходят итоговое тестирование и контроль результативности обучения путем решения профильных кейсов							
2	Взаимодействие с компанией Билайн - провайдером услуги по предоставлению выделенной линии	Настройка архитектуры работы линии в рамках ОАТС. Получение и обработка финансовой и отчетной документации	Составлен запрос со стороны Фонда на настройку системы ОАТС. Поступил отчетный документ на сверку данных либо внесение изменений в договор сотрудничества от провайдера.	В ОАТС подключены услуги по запросу Фонда. Произведены изменения в договоре. Составлены отчеты/сверки.	ОАТС настроена согласно требованиям проекта. Произведен обмен отчетной и/или финансовой документацией	Координатор проекта. Бухгалтер Фонда	Справочная таблица по контактным лицам со стороны провайдера и идентификаторам проекта (номер договора и пр.)		Форма запроса на внесение изменений в официальную часть договора/на получение отчетных данных. Заявка на внесение технических изменений в ОАТС вне компетенции технического специалиста проекта

F.5 Проект "Горячая линия"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
3	Обеспечение технической работоспособности системы	Разработка логики построения и функционирования ОАТС. Внесение оперативных изменений в систему	Получен доступ в систему ОАТС	Произведены основные настройки ОАТС	ОАТС работает в штатном режиме	Волонтер проекта	Справочник "Настройка и функционирование ОАТС". База данных по телефонным номерам по договору с Билайном. График работы операторов	Необходимо оперативное информирование о необходимости внесения изменений в настройки	Запрос на внесение изменений в настройку ОАТС в пределах компетенции технического специалиста проекта
4	Работа с операторами	Создание условий для оптимальной работы операторов с целью исключения пропуска звонков и проведения консультаций надлежащего качества	Запрос на разработку графика работы операторов на линии в рамках ОАТС, графика и порядка составления отчетности, участия в образовательных и информационных мероприятиях	Установление графика работы операторов. Проведение супервизий и консультаций по отдельным обращениям. Формирование отчетности о принятых звонках.	Составлен и внесен в систему график работы операторов. Сформирован отчет о принятых звонках. Проведены супервизии и консультации	Координатор проекта. Юрист проекта. Психолог проекта.	Справочник "Журнал звонков". Раздел "Колл-центр" в системе ОАТС, отчеты операторов	Определение единого формата и единых сроков предоставления отчетности.	Заявка на проведение супервизии. Форма отчета о принятых звонках
5	Прием звонков по вопросам семейного устройства	Операторы принимают звонки по вопросам семейного устройства в круглосуточном режиме. Звонящий имеет возможность выбрать, по какому вопросу ему нужна помощь: психологическая, юридическая	Входящий звонок	Звонок принят	Звонящий получил консультацию	Операторы ГЛ		Важно загружать статистику звонков из личного кабинета ОАТС для последующего формирования отчетов	Статистика из ОАТС

F.5 Проект "Горячая линия"									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		поддержка, либо консультация по общим вопросам							
6	Сбор и анализ сводной статистики, заполнение отчетов	Получение и анализ статистических данных о количественных и качественных характеристиках работы системы ОАТС	Запрос на статистику обращений на линию	Сформирована техническая статистика по обращениям за отчетный период. Произведена корреляция количественной статистики и отчетов операторов	Заполнен отчет по принятым обращениям на линию	Координатор проекта	База данных ОАТС "Статистика", база данных "Выписка из реестра российской системы и плана нумерации телефонных кодов", Отчеты операторов по направлениям проведенных консультаций	Нужно своевременное обновление базы телефонных кодов, настройка БД ОАТС "Статистика" в соответствии с требованиями проекта	Отчет за отдельный период

## 4. Блок обеспечивающих процессов

### 4.1. ПИАР (PR) - обеспечение информационной сопровождения деятельности фонда:

- Работа со сми
- Работа с сайтом, социальными сетями и интернет-ресурсами фонда – размещение информации
- Создание полиграфических материалов, распространяющих информацию о фонде
- Создание и продвижение рекламных материалов о фонде
- Создание фото и видео роликов, рассказывающих о деятельности фонда

PR ПИАР									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Разработка PR-плана	Разработка плана публикаций на месяц вперед по проектам и задачам	Потребности проектов по публикациям. Потребности фонда по продвижению.	PR-план	Задачи для сотрудников PR на месяц по написанию текстов, публикациям, съемкам и тп	Координаторы проектов, сотрудники ПИАР	Справочник "Проекты"	Нужно реализовать общий и доступный всем пиар-план	PR-план
2	Работа со СМИ	- Организация интервью, комментариев сотрудников, волонтеров, подопечных фонда, публикаций о направлениях помощи - Отработка запросов СМИ	Взаимодействие с журналистами (телефон, почта, мессенджеры)	Написание текстов Создание фото и видео	- Выход публикаций и сюжетов в СМИ - Увеличение цитируемости и фонда - Привлечение новых волонтеров и жертвователей - Увеличение посещаемости сайта	Сотрудники Волонтеры Подопечные Сотрудники ПИАР	Справочник "Проекты" Справочник "СМИ"	Мониторинг по ключевым словам. Нужно реализовать привязку публикаций проектам.	Медиаотчет с перечнем выходов с упоминанием фонда в СМИ

PR ПИАР									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
3	SMM	<p>- Разработка стратегии присутствия и развития в социальных сетях: анализ целевой аудитории фонда и ее сегментов, проведение конкурентного анализа, анализ эффективности каждой из существующих соцсетей, составление концепции продвижения</p> <p>- Полное ведение, развитие и администрирование аккаунтов в социальных сетях: подготовка контент-плана по каждой площадке, подготовка и создание текстового и графического контента, работа с существующим текстовым, фото- и видеоматериалом, увеличение целевой аудитории и коммуникация (комментарии, личные сообщения), создание пула тематических сообществ и амбассадоров-блогеров в соцсетях</p> <p>- Аналитика: анализ эффективности проектов с использованием основных инструментов аналитики, подготовка аналитических отчетов, отслеживание показателей аккаунтов (количество подписчиков, вовлеченность и т.д.)</p>	PR-план	<p>Опубликованные посты в социальных сетях фонда (Facebook, ВКонтакте, Instagram, Яндекс.Дзен, YouTube, Одноклассники)</p> <p>-</p> <p>Востребованность чат-бота с вопросами о фонде в Телеграме</p>	<p>- Увеличение количества подписчиков в социальных сетях</p> <p>- Увеличение посещаемости и сайта</p> <p>- Увеличение количества пожертвований</p>	<p>SMM-менеджер</p> <p>PR-директор</p> <p>Сотрудники</p> <p>Волонтеры</p> <p>Подопечные</p> <p>Фотограф/оператор</p> <p>Дизайнер</p> <p>Иллюстратор</p>		<p>Контент-план</p> <p>Чат-бот (вопросы и ответы о фонде) в Телеграме</p> <p>Аналитика.</p> <p>Важно реализовать привязку публикаций к проектам</p>	<p>Pr-план</p> <p>Форма отчетности специалиста</p>

PR ПИАР									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
4	Digital- продвижение	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Работа с рекламными каналами: соцсети, контекстная реклама в поисковиках</li> <li>- Email-рассылки</li> <li>- Оптимизация сайта</li> <li>- Создание лендингов для спецпроектов</li> <li>- Работа с партнерами фонда в части IT-взаимодействия</li> </ul>	PR-план	<ul style="list-style-type: none"> <li>- запущена реклама в соцсетях</li> <li>- запущена контекстная реклама в Google</li> <li>- email-рассылки выходят по плану</li> <li>- сайт оптимизирован с точки зрения удобства для жертвователей</li> <li>- созданы лендинги для спецпроектов</li> <li>- жертвователи переходят с сайтов партнеров на сайт фонда</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличение посещаемости сайта</li> <li>- увеличение количества пожертвований</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специалист по digital- продвижению</li> <li>- PR-директор</li> <li>- SMM</li> <li>- дизайнер</li> <li>- иллюстратор</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail-рассылки</li> <li>объединение CRM и сайта - единая система авторизации и учета жертвователей и волонтеров</li> <li>аналитика</li> <li>персонализация рассылок и обратной связи (благодарность от фонда)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-план</li> <li>Форма отчетности специалиста</li> </ul>
5	Создание контента	<ul style="list-style-type: none"> <li>- написание текстов о работе фонда для сайта, соцсетей и СМИ</li> <li>- написание текстов для рассылок</li> <li>- администрирование и обновление разделов сайта</li> </ul>	PR-план	<ul style="list-style-type: none"> <li>- опубликованы комментарии и интервью в СМИ</li> <li>- опубликованы тексты на сайте</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличение посещаемости сайта</li> <li>- увеличение количества пожертвований</li> <li>- увеличение количества волонтеров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контент-менеджер</li> <li>- PR-директор</li> <li>- фотограф/оператор</li> <li>- волонтеры</li> <li>- сотрудники</li> <li>- подопечные</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Должна быть связка с PR-планом, с конкретной задачей, по которой создается материал.</li> <li>Интересна возможность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-план</li> <li>Форма отчетности специалиста</li> </ul>

PR ПИАР									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
				- обновлены разделы сайта				чата для обсуждения материала в системе, без пересылки по почте.	
6	Создание Фото/видео материалов	создание фото и видеоматериалов о работе фонда	PR-план	фото и видеоматериалы о работе фонда опубликованы на сайте, в соцсетях и СМИ	- увеличение посещаемости сайта - увеличение количества пожертвований - увеличение количества волонтеров	- фотограф-оператор - PR-директор - SMM - контент-менеджер - волонтеры - подопечные - сотрудники		Должна быть связка с базой фото и видеоматериалов. Должна быть связка с PR-планом, с конкретной задачей, по которой создается материал.	Pr-план  Форма отчетности специалиста
7	Дизайн и иллюстрации	создание визуальных материалов в единой стилистике фонда для сайта, соцсетей, полиграфии, рекламы, отчетов, лендингов	PR-план	- материалы опубликованы на сайте, в соцсетях, в интернете - напечатана полиграфия	узнаваемый визуальный стиль фонда	дизайнер иллюстратор PR-директор		-	Pr-план  Форма отчетности специалиста



PR ПИАР									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
8	Работа с партнерами	- взаимодействие с партнерами фонда - совместные акции - взаимодействие с креативными агентствами	Pr-план	запуск совместных проектов с участием фонда	- повышение узнаваемости фонда - расширение аудитории - увеличение количества пожертвований	PR-директор digital-специалист SMM дизайнер	Справочник "Контрагенты"	Нужно продумать группы контрагентов (партнеры, поставщики, креативные агентства и тп). Интересно иметь форму с результатами акции, как оценку по ее завершении.	Pr-план
9	Координация процессов	- PR-план - отчетность	PR-стратегия PR-план	процессы синхронизированы	реализация плана	Pr-директор сотрудники Pr-отдела		Интересно видеть план-факт по PR-плану, плюс ключевую статистику (кол-во публикаций, сделанных материалов и т.п.) за выбранный период	PR-стратегия PR-план Годовые отчеты

#### 4.2. Склад (VN) – организация наличия необходимого инвентаря и оборудования для работы фонда

- Сбор информации о потребностях фонда от координаторов проектов, выдача необходимого оборудования координаторам проектов
- Получение помощи от физических и юридических лиц – прием информации от желающих оказать помощь, принятие решения о необходимости получения данной помощи, транспортировка и прием помощи на складе, обратная связь с жертвователем.
- Ведение учета и инвентаризация на складах
- Перемещение инвентаря между складами фонда

VN Склады									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Сбор потребностей от координаторов проектов	Руководители проектов формируют заявку на требуемую материальную помощь, указывая что, когда и в каком количестве необходимо и для какого проекта.	Потребность в материальной помощи	Сформирована заявка на склад	Запрос принят в работу	координаторы и кураторы + координатор по материальной помощи	Справочник "Виды материальной помощи" (возможно доработать справочник "Виды помощи")	Заявка должна заполняться в системе и в итоге формируется план запросов на помощь. Нужна также возможность выводить отчетом запросы координаторов с указанием даты запроса и даты, когда необходима та или иная мат помощь	Шаблон заявки / потребности
2	<b>Получение помощи от физ. лиц</b>								
2.1	Прием информации от желающих оказать материальную помощь	прием информации о желании передать материальную помощь по телефону диспетчерской службы, или по электронной почте	Получение звонка или письма	ответ на звонок/письмо	Есть запрос на передачу помощи	Координатор по материальной помощи	Справочник "Доноры/жертвователи" (база контактов, электронных адресов) Справочник "Виды материальной помощи"	Нужно реализовать возможность обсуждения условий получения помощи и ее необходимости непосредственно в системе (внутренний чат с назначенным списком участников).	

VN Склады									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.2	Решение о том, нужно ли предложить или нет	Происходит анализ базы наличия на складах и заявок координаторов	Запрос на передачу помощи Запросы координаторов проектов	Принято решение о приеме помощи. Начат поиск автоволонтера	Сопоставлена потребность с предложением	Координатор по материальной помощи	Справочник "Автоволонтеров"	Должна быть возможность отслеживать, что есть на складе, когда и кем передано, когда и кому выдано, с текущими остатками. Нужна отметка, требуется ли организовать транспорт для доставки на склад от жертвователя. И если да, то возможна связь с "Волонтерским центром" - поиск транспортных волонтеров	1. Шаблон письма с отказом от помощи 2. Шаблон письма с указанием, куда можно передать помощь
2.3	Транспортировка помощи	Перемещение помощи от жертвователя на склад фонда	Принято решение о принятии помощи от жертвователя	Помощь доставлена на склад	Пополнились складские остатки	Координатор по материальной помощи или автоволонтер			
2.4	Прием помощи на складе	Получение помощи на складе	Помощь доставлена на склад	Помощь складирована		Координатор склада		Для удобства поиска помощи ввести обозначения мест хранения (стеллаж, полка, место) и указывать его в системе для полученной помощи	Складская таблица
2.5	Обратная связь с жертвователем и автоволонтером	Отправка благодарности жертвователю/автоволонтеру	Помощь принята на склад	Сформировано благодарственное письмо	Послано сообщение со словами благодарности	Координатор по материальной помощи			3. Шаблон благодарственного письма жертвователю
3	Получение помощи от юр. лиц								

VN Склады									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
3.1	Прием информации о планируемой помощи	Прием информации о желании передать материальную помощь по телефону диспетчерской службы, или по электронной почте	Получение звонка или письма	ответ на звонок/письмо	Есть запрос на передачу помощи. Уточнены условия передачи помощи	Координатор по материальной помощи	Справочник "Доноры/жертвователи" (база контактов, электронных адресов) Справочник "Виды материальной помощи"	Нужно реализовать возможность обсуждения условий получения помощи и ее необходимости непосредственно в системе (внутренний чат с назначенным списком участников).	
3.2	Принятие решения, нужна ли нам помощь	Происходит анализ условий передачи, базы наличия на складах и заявок координаторов	Запрос на передачу помощи Запросы координаторов проектов Условия передачи	Принято решение о приеме помощи	Подписан договор с жертвователем	Координатор по материальной помощи Вице-президент фонда		Нужна отметка о том, какая документация потребуется по факту получения данного вида помощи (акты, фото и тп)	
3.3	см п. 2.3								
3.4	см п. 2.4								
3.5	см п. 2.5								
<b>4</b>	<b>Получение помощи, собранной на акциях в гипермаркетах "Глобус"</b>								
4.1	Транспортировка помощи	Перемещение собранной помощи из гипермаркета "Глобус" на склад фонда	Собрана помощь на акции в гипермаркетах "Глобус"	Помощь доставлена на склад	Пополнились складские остатки	Координатор по материальной помощи или автоволонтер	Справочник "Виды материальной помощи"		
4.2	Прием помощи на складе	Получение помощи на складе	Помощь доставлена на склад	Помощь складирована		Координатор склада		Для удобства поиска помощи ввести обозначения мест хранения (стеллаж, полка, место) и указывать его в системе для полученной помощи	

VN Склады									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
5	Ведение учета и инвентаризация на складах	Учет складских остатков	Принята помощь Выдана помощь	Выверенные складские остатки	Остатки на складе сходятся с результатами инвентаризации	Координатор по материальной помощи Координатор склада Вице-президент			1. Акт приема помощи 2. Акт выдачи помощи 3. Ведомость движения по складу и складским остаткам
6	Выдача помощи по заявкам координаторов проектов	Выдача помощи по заявке координатора	Отправке заявка на выдачу помощи Складские остатки	Выдана помощь по заявке	Помощь отгружена со склада Скорректированы складские остатки Вторичная обратная связь с жертвователям	Координаторы проектов Координатор склада Координатор по материальной помощи		Важно в системе закрывать потребности при выдаче помощи со склада. Также нужен чат по заявке для обсуждения	
7	Перемещение помощи с одного склада на другой	Помощь перемещается с одного склада на другой	Возникла потребность в перемещении	Помощь перемещена	Скорректированы складские остатки по местам хранения		Справочник "Склады" (указаны все места хранения)	Нужно в отчете по движению складских остатков видеть в том числе и перемещение (не только поступление помощи и ее выдачу)	Акт на перемещение

### 4.3. Кадры (HR)– работа с сотрудниками фонда:

- Прием в фонд новых сотрудников: прием заявок на новых сотрудников, публикация вакансии, создание кейсов для кандидатов, отбор кандидатов, документальное оформление нового сотрудника.
- текущая кадровая работа: подписание дополнительных соглашений, подписание ежемесячных актов с работниками по договорам ГПХ, формирование таблиц учета рабочего времени сотрудников, обучение, поддержка и сопровождение сотрудников, оформление увольнений сотрудников

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
<b>1</b>	<b>Поиск нового сотрудника</b>								
1.1	Прием заявки на нового сотрудника	Обращение со стороны руководства фонда/координатора в о необходимости поиска сотрудника с определенным функционалом	Обращение со стороны руководства Фонда/координатора	Заявка на поиск сотрудника принята, составлено описание вакансии и кейсы для рассылки кандидатам	Описание вакансии	Руководство Фонда/координатор Менеджер по персоналу	Должна быть связь со справочником "Сотрудники"	Должна быть место для сбора составленных вакансий	Описание вакансии
1.2	Вывешивание вакансии	Размещение вакансии на интернет-ресурсах по подбору персонала	Выбор интернет-ресурсов для размещения	Вакансия размещена на выбранных ресурсах	Опубликованная вакансия	Менеджер по персоналу			
1.3	Кейсы для кандидатов	Создание кейсовых заданий для первичного отбора кандидатов	Выбор заданий и подготовка практического материала	Формирование кейсов и дополнительного материала для них	Готовые кейсы	Руководство Фонда/координатор проекта Менеджер по персоналу			
1.4	Первичный отбор на основании откликов	Просмотр выбранных откликов и отбор потенциальных кандидатов для рассылки кейсов	Просмотр откликов и отбор подходящих	Подходящим кандидатам разосланы кейсы с заданиями, имеющими отношение к вакансии	Разосланные кейсы подходящим кандидатам	Менеджер по персоналу			Форма отчетности менеджера по персоналу

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1.5	Отбор кандидатов на основании сделанных кейсов	Просмотр сделанных кейсов кандидатами и отбор подходящих кандидатов для проведения собеседования	Просмотр кейсов и отбор подходящих	Подходящие кандидаты приглашены на собеседование	Приглашение кандидатов на собеседование	Руководство Фонда/координатор проекта Менеджер по персоналу			Форма отчетности менеджера по персоналу
1.6	Собеседование	Собеседование кандидатов и отбор наиболее подходящих	Проведение собеседования с подходящими кандидатами	Отбор наиболее лучших кандидатов на вакансию	Отобранные кандидаты на вакансию	Руководство Фонда/координатор проекта Специалисты (опционально) Менеджер по персоналу			Форма отчетности менеджера по персоналу
1.7	Принятие решения о приеме на работу	Итоговый выбор кандидата из наиболее успешно прошедших собеседование	Участники собеседования совместно с руководством Фонда (опционально) обсуждают кандидатов	Кандидату сообщается о принятом решении, финализируются договоренности, касающиеся работы (срок испытательного срока, з/п во время испытательного срока и после, вариант оформления, функционал и алгоритм работы, график работы)	Оповещение кандидата о принятом решении	Руководство Фонда/координатор проекта Менеджер по персоналу	Должна быть связь со справочником "Сотрудники"	У нас есть возможность сразу включить кандидата в справочник "Сотрудники"	Форма отчетности менеджера по персоналу
2	Оформление нового сотрудника								

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.1	Сбор документов нового сотрудника	Сбор необходимых документов у нового сотрудника (резюме, фотография, паспорт, ИНН, СНИЛС, документ об образовании, банковские реквизиты, трудовая книжка, справка об инвалидности и свидетельства о рождении детей (при наличии))	Кандидату предоставляется список необходимых документов	Кандидат предоставил необходимые документы	Собранные документы	Менеджер по персоналу	Должна быть связь со справочником "Сотрудники"	Должна быть отметка о том, какие документы требуются и какие собраны. Должна быть реализована структура папок по сотрудникам для сохранения всех документов.	
2.2	Информирование и согласование с бухгалтерией условий сотрудничества с новым работником		Подготовка документов для начисления ежемесячной заработной платы работнику	Передача документов в бухгалтерию	Документы в электронном виде переданы в бухгалтерию	Менеджер по персоналу			



HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
2.3	Подписание первичных документов с новым сотрудником	Составление, подготовка и подписание кадровых документов с новым сотрудником (для штатных сотрудников: трудовой договор, личная карточка работника, приказ, заявление на предоставление персональных данных, соглашение о конфиденциальности; для привлеченных специалистов: договор оказания услуг, заявление на предоставление персональных данных, соглашение о конфиденциальности)	Составлены и приготовлены для подписания все необходимые документы	Все необходимые документы подписаны, отсканированы и загружены в систему	Загруженные в систему документы	Менеджер по персоналу Специалист по кадровому учету	Должна быть связь со справочником "Сотрудники"	Должна быть отметка о том, какие документы требуются и какие собраны. Должна быть реализована структура папок по сотрудникам для сохранения всех документов.	Трудовой договор, договор оказания услуг, личная карточка работника, приказ, заявление на предоставление персональных данных, соглашение о конфиденциальности
2.4	Информирование сотрудника о основных аспектах работы Фонда	Информирование сотрудника о работе Фонда (местоположение и принцип работы офиса, предоставление ключей и сим-карты (опционально), представление сотрудника в общей рассылке и Тайной комнате волонтеров, предоставление доступа к	Предоставление сотруднику всей необходимой информации, представление сотрудника	Сотрудник получил всю необходимую информацию и представлен руководству и другим сотрудникам Фонда	Сотрудник представлен и ознакомлен с принципами работы Фонда	Менеджер по персоналу		Должны быть отметки о том, что нужно сделать и что сделано	

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		необходимым таблицам (Контакты сотрудников Фонда, Расписание мероприятий в офисе и др), ознакомление с локальными документами организации (памятка для новых сотрудников), внесение в почту контактных данных и должности, смена контактной информации на сайте (в случае необходимости) печать визиток и т.д.							
2.5	Включение сотрудника в его работу	Информирование сотрудника о принципах его работы, ознакомление с локальными документами по проекту, предоставление доступа к необходимым таблицам, сайту и СУП (опционально), прохождение стажировки (в случае необходимости и т.д.)	Сотруднику предоставляется вся необходимая информация о его работе, проводится обучение и стажировка (в случае необходимости)	Сотрудник ознакомлен со всеми документами, включен в необходимые процессы, прошел обучение и стажировку (в случае необходимости)	Сотрудник готов к самостоятельной работе	Координатор Специалисты (опционально)			Алгоритм приема на работу сотрудника
3	Текущая кадровая работа								

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
3.1.	Подписание дополнительных соглашений	Составление, подготовка и подписание документов (по мере необходимости)	Готовые дополнительные соглашения, приказы	Все необходимые документы подписаны, отсканированы и загружены в систему	Загруженные в систему документы	Менеджер по персоналу Специалист по кадровому учету		Должна быть отметка о том, какие документы требуются и какие собраны. Должна быть реализована структура папок по сотрудникам для сохранения всех документов.	Образцы дополнительных соглашений для штатных работников и работников по договору ГПХ
3.2.	Подписание ежемесячных актов с работником и по договорам ГПХ	Составление, подготовка и подписание актов о выполненных работах	Готовые акты	Все необходимые документы подписаны, отсканированы и загружены в систему	Загруженные в систему документы, выплачено вознаграждение	Менеджер по персоналу	Должна быть связь со справочником "Сотрудники"	Должна быть отметка о том, какие документы требуются и какие собраны. Должна быть реализована структура папок по сотрудникам для сохранения всех документов. Связь в системе 1С:Кадры	Образцы актов о выполненных работах

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
3.3.	Формирование таблиц учета рабочего времени сотрудников	Подготовка таблиц учета рабочего времени на штатных сотрудников	Завершен месяц	Готовые таблицы	Выплатена ЗП			Связь с системой 1С: кадры. Должна быть отметка по всем штатным сотрудникам, сформированы ли таблицы	Табель учета рабочего времени
3.4.	Обучение, поддержка и сопровождение сотрудника	Включение сотрудника в профильное обучение, организация поддержки и сопровождения (в формате групповых и индивидуальных супервизий/интервью, медиации и т.д.)	Организовано обучение и поддержка для сотрудников	Сотрудник поучаствовал в профильном обучении, получил необходимую поддержку	Пройденное обучение и полученная поддержка	Менеджер по персоналу Координатор	"Внешние мероприятия", "Внутренние мероприятия"	Важно, чтобы можно было отмечать, какое обучение проходил сотрудник, какие формы поддержки ему оказывались	Внешние мероприятия
4	Увольнение сотрудника	Обсуждение условий увольнения, подготовка и подписание необходимых документов (для штатных сотрудников: подписание заявления и приказа об увольнении, выдача трудовой книжки с записью, справки 2 НДФЛ, справки о сумме заработка за 2 прошедших года,	Подготовка всех необходимых документов и перечня имущества Фонда, которое необходимо вернуть сотруднику	Сотрудник подписал все документы, вернул имущество Фонда, получил на руки необходимые документы, его доступы аннулированы	Увольнение сотрудника	Менеджер по персоналу Специалист по кадровому учету Координатор Бухгалтерия		Должна быть отметка о том, какие документы требуются и какие собраны.	Алгоритм увольнения сотрудника

HR Кадры									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		форма СЗВ-М, форма СЗВ-Стаж, выписка из раздела 3 Расчета по страховым взносам), возврат имущества Фонда, аннулирование всех доступов и т.д.							

**4.4. Волонтерский центр (VC)** - осуществляет набор и обучение будущих волонтеров, определяет систему сопровождения и поощрения действующих волонтеров, осуществляет подбор волонтеров под конкретные задачи от команд фонда.

VC Волонтерский центр									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
<b>1.</b>	<b>Привлечение волонтеров в фонд</b>								
1.1	Привлечение через сайт <a href="http://www.otkazniki.ru">www.otkazniki.ru</a>	На сайте размещена анкета, которую может заполнить любой желающий. Таким образом привлекаются волонтеры на любой проект и любой специализации	Размещена анкета на сайте	Заполнена анкета на сайте	Сформирован пул желающих стать волонтерами	Координатор проекта		Важно фиксировать, каким способом волонтер пришел в фонд	Анкета на сайте
1.2	Привлечение через социальные сети фонда	Публикация на различных ресурсах информации о потребности в волонтерах, о вводных семинарах для них. Таким образом привлекаются волонтеры в проекты: «Близкие люди»,	Опубликована новость/пост о вводном семинаре или наборе волонтеров	Заполнена гугл-форма регистрации на семинары	Сформирован пул желающих стать волонтерами			Важно фиксировать, каким способом волонтер пришел в фонд	Гугл-форма регистрации на семинары

VC Волонтерский центр									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
		«Быть рядом», в программу «Профилактика социального сиротства», на акции в гипермаркетах «Глобус» и мастерские							
2	Оформление волонтеров	Волонтеры оформляются в фонд: заключается договор, подписывается соглашение о нераспространении информации, согласие на обработку ПД	Волонтер выразил желание помогать в фонде	Оформлен пакет документов на волонтера (не на каждого)	Волонтер занесен в волонтерскую базу	Координаторы проектов, где заняты волонтеры	Справочник "Волонтеры"		
3	<b>Обучение волонтеров</b>								
3.1	Обучение новых волонтеров	Периодически проводятся семинары: вводный в целом по фонду, вводные семинары по проектам, обучающие семинары. Эти семинары являются обязательными перед началом работы волонтера.	Новые волонтеры	Проведено обучение	Волонтер может приступить к работе	Координатор ВЦ (в части вводного семинара в целом по фонду) Координаторы проектов (в части вводных и дальнейших обучающих семинаров по проектам)	Справочник "Семинары для волонтеров"	Важно отмечать, какой и когда семинар волонтер прослушал. Важно иметь единый календарь всех семинаров, интегрированный в общий календарь фонда и рассылкой приглашений волонтерам на них с возможностью записать прямо в системе	
3.2	Обучение действующих волонтеров	Периодически проводятся обучающие семинары для существующих волонтеров. Они не обязательны и призваны повышать уровень компетенций волонтеров	Запланирован семинар	Проведено обучение	Волонтеры повысили свои компетенции	Координаторы проектов	Справочник "Семинары для волонтеров"		

VC Волонтерский центр									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочники	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
4	Рассылка задач по волонтерам	В зависимости от запросов фонда периодически делаются рассылки по базе волонтеров как на конкретный вид помощи, так и приглашения на массовые акции (забеги, сборы помощи в Глобусе). Также делаются пригласительные рассылки на мероприятия фонда и поздравления.	Нужен конкретный вид помощи (транспортные волонтеры, текстовики и т.п.) Запланировано мероприятие, где нужно участие волонтеров Запланировано мероприятие, куда приглашаются волонтеры (НГ, поход в музей и т.п.)	Волонтеры получили информацию о планируемых мероприятиях	Волонтеры записались на мероприятия	Координатор ВЦ	Справочник "Рассылка для волонтеров" (по видам: на участие, пригласительные)	Рассылки с запросом о помощи должны уходить на конкретные группы волонтеров. Общие рассылки должны приходиться всем волонтерам и быть доступными в их личных кабинетах в системе. К справочнику привязать шаблоны писем-приглашений на мероприятия/активности	Шаблоны писем по видам рассылок
5	Организация мероприятий внутри фонда	Внутри фонда для волонтеров и сотрудников организуются мастер-классы, лекции, праздники. В том числе с привлечением организаций-партнеров театров, музеев, парков и т.п.	Запланировано мероприятие для волонтеров	Отправлены приглашения	Волонтеры проинформированы о предстоящих мероприятиях/событиях, где они могут принять участие	Координатор ВЦ	Справочник "Партнеры"	Интегрировать мероприятия в общий календарь	

## 4.5. Мероприятия (Фандрайзинг) (ЕФ)

Осуществление фандрайзинговых мероприятий:

- **“Благотворительные забеги”** - с 2016 г. у нашего Фонда существует команда Благобегунов, которые бегут на Московских марафонах в поддержку Фонда. Эти люди регистрируются на марафоне (иногда у Фонда есть возможность подарить слоты), а затем во время подготовки к забегу самостоятельно собирают среди своих знакомых и друзей средства в поддержку одного из наших подопечных. В день забега команда благобегунов выступает в наших «фирменных» футболках, все участники получают призы от нашего Фонда и дополнительную поддержку болельщиков от нашего Фонда на дистанции.
  - Подробнее о проекте можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/events/permanent/zabeg-s-tselyu/>
- **“Добрые крышечки”** – это российский эколого-благотворительный волонтерский проект, имеющий двойную цель: сделать город Москва чище и помочь детям, которым нужна поддержка. Суть акции: участники акции собирают пластиковые крышечки и привозят их на пункты приема в Москве. Крупная партия крышек отправляется на заводы по переработке пластика (гг. Тверь или Павловский Посад). Завод взвешивает сырье и переводит на счет Фонда денежные средства, которые затем расходуются на приобретение средств реабилитации для детей с особенностями развития, которые воспитываются в приемных семьях.
  - Подробнее о проекте можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/events/permanent/kryshechki/>
- **Творческие мастерские** - каждую неделю в нашем офисе собираются волонтеры для того, чтобы шить игрушки. Периодически проводятся мастерские по вязанию и созданию подарочных композиций. Все сделанные вещи реализуются за пожертвование на мероприятиях фонда, а вырученные средства направляются на поддержку наших подопечных.
  - Подробнее о проекте можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/events/permanent/masterskie/>
- **Акции в гипермаркетах “Глобус”** – каждый месяц волонтеры нашего фонда проводят акции по сбору помощи для детей-сирот в больницах и нуждающихся семей в сети гипермаркетов “Глобус”. Волонтеры раздают листовки и рассказывают посетителям гипермаркета, как можно помочь нашим подопечным.
  - Подробнее о проекте можно прочитать здесь: <https://www.otkazniki.ru/events/permanent/aktsii-v-gipermarkete-globus/>

ЕФ Фандрайзинг									
№	Процесс	Содержание	Вход	Выход	Результат	Кто участвует	Справочник и	Важно для автоматизации	Типовые формы документов
1	Планирование бюджета	Обсуждение с координаторами программ текущей ситуации, выявление дефицита средств. Формирование	Приближается начало года. Есть потребность в доп. финансировании	Спланирован бюджет	Есть информация о дефиците средств	Координаторы команд, президент, вице-президент, бухгалтер		Разработать единую форму бюджета для всех команд, из которой удобно видеть все закрытые суммы, имеющиеся дефициты.	У каждой команды своя форма бюджета



		бюджета на год вперед.						Реализовать возможность ведения бюджета в системе, с отслеживанием версионности.	
<b>2</b>	<b>Привлечение средств от частных лиц</b>								
<b>2.1</b>	Распространение информации о фонде	Через соц. сети фонда, СМИ, на сайте	Необходимо распространять информацию о фонде, его активностях, мероприятиях, результатах деятельности	Публикации в соц. сетях, СМИ, на сайте	Собираются пожертвования	Пиар-директор, команда ПИАР, координаторы проектов			
<b>2.2</b>	<b>Собственные акции/мероприятия оффлайн</b>								
<b>2.2.1</b>	Благотворительные базары (напр. "Сорока-фест")	Массовые мероприятия для широкой аудитории, проводимое оффлайн. Люди приходят и покупают выставленные вещи, участвуют в мк и жертвуют средства.	Идея о мероприятии	Мероприятие проведено	Собранные средства положены на счет, отчет представлен на сайте	Команда PR, координатор по мероприятиям, волонтеры, финансовый менеджер (=вице-президент)			
<b>2.2.2</b>	"Добрые крышечки"	Мероприятие для широкой аудитории - все желающие собирают крышечки и сдают их в пункты приема. Крышечки сдаются на переработку и на вырученные деньги приобретается реабилитационная техника для приемных детей	Определена сумма на покупку реатехники для детей с ОВЗ (проект Близкие люди)	Сумма переведена заводами-переработчиками пластика	Куплена реатехника, отчет есть на сайте, сделана рассылка по участниками проекта о закрытии сбора и начале нового	Вице-президент, координатор проекта ДК -по регионам, ссм-менеджер проекта, помощник координатора	1. База участников проекта 2. База партнеров проекта 3. База кураторов проекта	Необходимо создать страницу акции в системе, где будут видны все новости и важная информация, доступная всем участникам акции, будет возможность отправки благодарственных писем участникам (есть шаблоны), а также письма-приглашения. также хорошо отражать статистику по сбору по регионам (возможно	Шаблоны писем участникам акции: пригласительные, благодарственные и тп

								выводить на карту и в режиме реального времени вести счетчик, сколько на данный момент собрано крышечек и средств)	
<b>2.3</b>	Партнерские акции/мероприятия офф-лайн								
<b>2.3.1</b>	Акции в гипермаркете "Глобус"	Происходит сбор помощи в виде вещей, товаров из "Глобуса" с помощью привлечения к участию обычных покупателей гипермаркета	Список заявок на материальную помощь для подопечных от координаторов	Собрана помощь по спискам от координаторов	Собрана и посчитана мат помощь, отвезена на склад /передана напругу координаторам, деньги из ящика вынуты и положены на счет, отчет размещен на сайте	Координатор по мероприятиям, волонтеры по мероприятиям, автоволонтеры, покупатели магазина, вице-президент	Волонтеры - участники мероприятий, автоволонтеры	Информация об акциях должна быть в общем календаре и высвечиваться для волонтеров на их личных страницах в системе. На странице акции в системе должна быть возможность вводить результаты акции в конкретный день, а также видны результаты сбора за определенный период	
<b>2.4</b>	Собственные акции/мероприятия онлайн								
<b>2.4.1</b>	Благобегуны	Мероприятие для всех желающих, позволяющее собирать средства онлайн. На каждого благобегуна заводится страница с привязкой к странице ребенка, в чью пользу "бежит" благобегун и на чей счет идет зачисление пожертвований	Приглашение к участию размещено на сайте	Мероприятие проведено	Собраны пожертвования, участники получили благодарности,		Справочник "Благополучатели" (для привязки к страницам детей, в чей адрес идут сборы)	Важно завести страницу акции в системе и видеть там общую аналитику по акции	
<b>2.4.2</b>	Дети вместо цветов	Мероприятие для всех желающих, предусматривающее перевод пожертвований	Приглашение к участию размещено на сайте	Акция проведена	Собраны пожертвования, участники получили благодарности,	Вице-президент, фандрайзер, команда пиар		Важно завести страницу акции в системе и видеть там общую аналитику по акции	

		фонду вместо покупки цветов							
2.4.3	"Кстати"	Онлайн формат сбора пожертвований, когда человек приурочивает к определенному событию в своей жизни благотворительный сбор в пользу фонда. Заводится страница мероприятия с описанием	Приглашение к участию размещено на сайте	Сбор завершен	Собраны пожертвования, участники получили благодарности,	Команда пиар, фандрайзер, вице-президент,	Справочник "Доноры"	Важно завести страницу акции в системе и видеть там общую аналитику по акции	
2.5	Партнерские акции/мероприятия в он-лайне								
2.5.1	Кэшбэк в гипермаркете "Глобус"	Внутренняя информация для покупателей магазина с призывом перечислять баллы за покупку в гипермаркете "Глобус" фонду	Информация о возможности перечислить баллы размещена на сайте глобуса	Собраны пожертвования в пользу нашего фонда	Ежеквартальное перечисление пожертвований	Вице-президент			
2.5.2	"Добро мейл ру"	Использование платформы по сбору пожертвований на проекты фонда.	Информация о нашем фонде и проекте размещена на добро мейл ру	Собраны пожертвования в пользу нашего фонда	Ежемесячное перечисление пожертвований	Фандрайзер, вице-президент, финансовый менеджер			
2.5.3	"Благо.ру"	Использование платформы по сбору пожертвований на проекты фонда.	Информация о нашем фонде размещена на благо ру	Собраны пожертвования в пользу нашего фонда	Ежеквартальное перечисление пожертвований	Бухгалтер, финансовый менеджер			

2.5.4	Сбербанк "Все вместе"	Использование платформы по сбору пожертвований на проекты фонда.	Информация о нашем фонде размещена на сбербанк все вместе	Собраны пожертвования в пользу нашего фонда	Ежеквартальное перечисление пожертвований	Вице-президент, бухгалтер, финансовый менеджер			
2.5.5	Benevity	Использование платформы по сбору пожертвований на проекты фонда.	Информация о нашем фонде и проекте размещена на площадке benevity	Собраны пожертвования в пользу нашего фонда	Ежеквартальное перечисление пожертвований	Вице-президент			
<b>3.</b>	<b>Работа с юридическими лицами</b>								
<b>3.1</b>	<b>Привлечение новых компаний</b>								
3.1.1	Привлечение сотрудников как частных лиц (см.2.1)	Привлечение сотрудников к волонтерской деятельности	Знакомство с вариантами волонтерского участия и проведения фандрайзинговых мероприятий среди волонтеров	Сотрудники компании получили информацию о возможностях участия		Вице-президент, фандрайзер	Справочник "Партнерские организации"		
3.1.2	Работа с руководством компании на получение благ пожертвования от компании	Привлечение пожертвований	Знакомство с работой нашего фонда	Подписан договор о благотворительном пожертвовании		Вице-президент, фандрайзер			
<b>3.2</b>	<b>Работа с уже знакомыми компаниями</b>								
3.2.1	Приглашение сотрудников-волонтеров	Привлечение сотрудников к волонтерской деятельности	Общение с представителем компании	Посланы предложения для сотрудников в компании	Сотрудники компании получили информацию о возможностях участия	Вице-президент, фандрайзер			

3.2.2	Повторение пожертвований	Привлечение пожертвования от компании	Напоминание от нас или инициатива компании о пожертвовании	Коммуникация	Решение о пожертвовании	Вице-президент, фандрайзер			
3.2.3	Ярмарки в офисах компаний	Привлечение средств от сотрудников	Предложение от нас или от компании о проведении ярмарки	Ярмарка проведена	Ярмарка проведена, собранные пожертвования переведены на счет, на сайте размещен отчет о мероприятии, в компанию выслана благодарность и отчет	Координатор по мероприятиям, волонтеры команды по мероприятиям, участники швейных мастерских, автоволонтер, финансовый менеджер (вице-президент)			
3.3.	Участие в грантовых конкурсах	Фонд регулярно участвует в грантовых конкурсах. По выбранным грантам происходит написание заявки и при ее утверждении подписание договора	Информация о грантовом конкурсе. Потребность в финансировании проектов фонда	Подана заявка	Подписан договор	Координаторы проектов, бухгалтер, вице-президент, президент	Справочник "Гранты"	Важно привязывать статьи в бюджете гранта при планировании к строкам бюджета проектов, чтобы отслеживать, какие расходы из каких грантов закрываются.	
<b>4</b>	<b>Использование (распределение) пожертвований/субсидий</b>								
4.1	Распределение крупных нецелевых пожертвований от физ. лиц	Крупные пожертвования поступают в целом на фонд, программу или проект и в конце периода происходит перераспределение сумм для закрытия расходов по	Крупное пожертвование без конкретных назначений	Пожертвование распределено с точностью до конкретного ребенка, или оплаты конкретное	Информация внесена в бухгалтерские программы и опубликована на сайте	Вице-президент, бухгалтер	Таблица крупных пожертвований		

		проектам/конкретным благополучателям		о сотрудника за определенный месяц.					
4.2	Распределение пожертвований от юр лиц	Пожертвования от юр лиц, поступающие в целом на фонд, программу или проект и в конце периода происходит перераспределение сумм для закрытия расходов по проектам/конкретным благополучателям	Пожертвование с общим назначением	Пожертвование распределено с точностью до конкретного ребенка, или оплаты конкретного сотрудника за определенный месяц. Информация внесена в бухгалтерские программы и опубликована на сайте	Информация внесена в бухгалтерские программы и опубликована на сайте	Вице-президент, бухгалтер	Таблица по каждому юр лицу		
4.3	Использование средств как победителя грантового конкурса	Средства гранта распределяются по статьям бюджета и по конкретным проектам/благополучателям в соответствии с обозначенными целями гранта	Общая сумма, пришедшая по договору о гранте/субсидии	Распределение грантовых средств отражено в бухгалтерской программе	Информация внесена в бухгалтерские программы	Руководитель проекта, иногда вице-президент, менеджер финансовой команды, бухгалтеры	Таблицы по каждому гранту, папки с документами		

5 Подготовка отчетов об использовании пожертвования										
5.1	Подготовка отчетов для физ. лиц	Подготовка отчетов для физ. лиц	Есть информация о том, как распределено пожертвование	Создан содержательный отчет	Содержательный отчет послан жертвователю	Вице-президент, бухгалтер				Шаблон содержательного отчета
5.2	Подготовка отчетов по пожертвованиям от юр лиц	Подготовка отчетов по пожертвованиям от юр лиц	Есть информация о том, как распределено пожертвование	Созданы содержательный и финансовые отчеты, собраны все подтверждающие документы	В компанию послано письмо с содержательным и финансовым отчетом	Вице-президент, бухгалтер, иногда фандрайзер				Шаблон фин. отчета
5.3	Подготовка отчетов по грантам	Подготовка отчетов по грантам	Содержательный: есть информация о содержательной части работы либо от руководителя проекта, либо от разных участников Финансовый: есть финансовые документы, которые необходимо "разложить" в папки, переименовать, иногда распечатать на бумаге и отвезти в грантодающую организацию	Подготовлены содержательный и финансовые отчеты	Отчеты посланы или отвезены в грантодающую организацию	Руководитель проекта, иногда вице-президент, менеджер финансовой команды, бухгалтеры				