



**БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД ВЛАДИМИРА
ПОТАНИНА**

125375 Москва
Муниципальный округ Тверской
ул. Тверская, 16, стр. 1
тел: +7 (495) 149-30-18
info@fondpotanin.ru

МЫ И ВНЕШНИЕ АУДИТОРИИ: КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

СТАНДАРТ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ФОНДА ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ	3
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
НАШИ ПРИОРИТЕТЫ.....	4
НАШИ ПРИНЦИПЫ	4
ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	5
КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИЙ:	5
ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	6
НАШ ПОДХОД: РАЗНООБРАЗИЕ КАНАЛОВ И ОПЕРАТИВНОСТЬ	6
КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ:.....	6
САЙТ ФОНДА	6
ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА ПОРТАЛЕ ФОНДА	7
ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	7
ТЕЛЕФОН	8
МЕССЕНДЖЕРЫ	9
СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ	9
ОЧНЫЕ ВСТРЕЧИ	9
РАССЫЛКИ	10
СРОКИ ОТВЕТОВ.....	11
КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ КОНКУРСНОГО ЦИКЛА	13
КАК МЫ РАЗВИВАЕМ КУЛЬТУРУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМИ АУДИТОРИЯМИ	16
НАШИ ОЖИДАНИЯ.....	16

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ

Взаимодействие	общение сотрудников с внешними (целевыми) аудиториями Фонда через различные каналы коммуникации для совместной деятельности, взаимовлияния и улучшения взаимопонимания.
Внешние аудитории, целевые аудитории	Лица и организации, проявляющие интерес к деятельности Фонда и/или представляющие интерес для Фонда (за исключением государственных органов).
Интересующиеся	лица и организации, проявляющие интерес к деятельности Фонда в целом и/или к отдельным программам, проектам, мероприятиям. Обращаются в Фонд через разные каналы коммуникации.
Заявители	лица и организации, которые принимают участие в конкурсах Фонда и взаимодействуют с сотрудниками Фонда и/или операторами конкурсов в период подачи заявки, подготовки документов, объявления результатов конкурса.
Канал(ы) коммуникации	инструменты/средства передачи информации между Фондом и внешними аудиториями.
Коммуникация	в контексте данного документа – процесс обмена информацией между Фондом и внешними аудиториями.
Операторы конкурсов	экспертные организации (юридические лица), которые обеспечивают организационно-информационное сопровождение конкурсов Фонда.
Операторы сопровождения	экспертные организации (юридические лица), которые обеспечивают организационно-информационное сопровождение победителей конкурсов и участников программ.
Партнеры	организации, у которых действуют договоры подряда, возмездного оказания услуг, агентские договоры с Фондом, в лице сотрудников, указанных в этих договорах в качестве ответственных исполнителей (контактных лиц). К партнерам Фонда относятся операторы его конкурсов и программ, координаторы Стипендиальной программы Владимира Потанина в вузах, грантополучатели и стипендиаты, другие группы физических и юридических лиц.
Экосистема Фонда	партнеры, подрядчики, благополучатели, участники программ Фонда (физические и юридические лица), которые связаны с Фондом и/или между собой благодаря конкурсам и программам Фонда, а также связи, отношения и взаимодействия между ними и Фондом.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Стандарт разработан с учетом лучших практик благотворительных фондов и обратной связи от различных целевых аудиторий Фонда.
- Он учитывает практики внутренних коммуникаций в Фонде, но не регулирует область внутренних взаимодействий.
- Информация в Стандарте не противоречит существующим в Фонде нормам и правилам взаимодействия.
- Мы стремимся быть одинаково внимательными ко всем аудиториям. Но по объективным причинам скорость коммуникации сотрудников Фонда с действующими партнерами Фонда может быть выше, чем с интересующимися и заявителями.
- Описанные подходы к взаимодействию распространяются на все аудитории, с которыми работает Фонд, кроме случаев, для которых в тексте сделаны специальные оговорки.
- Взаимодействие – двусторонний процесс, поэтому в Стандарте мы также раскрываем ожидания Фонда в отношении коммуникации от интересующихся, заявителей и партнеров. Мы уверены, что благодаря совместным усилиям сможем сделать наше общение еще более конструктивным и полезным для всех сторон.

НАШИ ПРИОРИТЕТЫ: ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ И ДИАЛОГ НА РАВНЫХ

Мы заинтересованы в постоянном развитии и сохранении своей лидерской позиции в секторе. Поэтому регулярно анализируем и совершенствуем свою деятельность и стремимся обеспечивать максимально высокое качество управления, в том числе взаимодействия с внешними аудиториями.

Наши приоритеты:

- Равный и уважительный диалог со всеми внешними аудиториями, стремление учитывать интересы друг друга.
- Высокое качество коммуникации по всем программам и конкурсам Фонда.
- Отношение ко всем грантополучателям как к партнерам Фонда независимо от объема предоставляемого финансирования, масштаба реализуемого проекта и официального статуса грантополучателя.

НАШИ ПРИНЦИПЫ: КАЖДОЕ ОБРАЩЕНИЕ ЗАСЛУЖИВАЕТ ВНИМАНИЯ, КАЖДЫЙ ПАРТНЕР ЦЕНЕН ДЛЯ ФОНДА

Мы стараемся сделать лучшие принципы и практики – свои и участников экосистемы – максимально доступными для широкой аудитории. Они являются отчасти «визитной карточкой» Фонда для многих партнеров.

Стандарт коммуникации позволяет нам передавать накопленный опыт новым сотрудникам и новым операторам конкурсов, обеспечивая последовательность в коммуникациях, сохранение высокого уровня культуры общения и единого образа Фонда для внешних аудиторий. Кроме того, стандарт повысит доступность лучших практик Фонда для широкой аудитории.

Принципы взаимодействия:

- **Простые коммуникации:** мы стремимся, чтобы внешним аудиториям было проще ориентироваться в экосистеме Фонда.
- **Эффективный тайм-менеджмент:** мы своевременно выходим на связь, контролируем оперативность ответов на запросы, поступившие по каналам конкретного конкурса/программы, соблюдаем заранее оговоренные сроки, а при их изменении оперативно информируем заявителей и партнеров.
- **Персональная ответственность:** качество взаимодействия с внешними аудиториями – важная составляющая репутации Фонда как одного из лидеров благотворительного сектора в России и каждого из его сотрудников как профессионала в своей предметной области.
- **Честная обратная связь:** мы приветствуем объективную обратную связь о качестве взаимодействия и зонах для улучшения. Фонд регулярно (не реже одного раза в два года) проводит оценку качества взаимодействия с внешними аудиториями.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ И ПРОАКТИВНОСТЬ

- Мы стремимся действовать проактивно и делимся информацией максимально широко, если получаем вопрос, который в равной степени может касаться многих представителей внешних аудиторий.
- При планировании коммуникации мы обращаем внимание на часовые пояса, в которых находятся участники экосистемы, а также на выходные и праздничные дни в пиковые периоды коммуникации.
- Мы отвечаем по тому каналу коммуникаций, по которому пришел вопрос, понимая, что собеседник выбрал его как наиболее удобный. Если у собеседника нет особых предпочтений, мы используем электронную почту как главный канал коммуникации.

КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИЙ: ПРОСТОТА И УДОБСТВО ДЛЯ ВНЕШНИХ АУДИТОРИЙ

- **Содержательность и полнота** – мы размещаем в открытых источниках и предоставляем в ответ на обращения актуальную, точную и подробную информацию, при необходимости со ссылками на источники и дополнительные материалы. На вопросы о конкретных действиях или содержании отдельного документа мы всегда предоставляем конкретный ответ, а не ограничиваемся ссылкой на полный текст (не вынуждаем самостоятельно искать нужную информацию в длинном документе).
- **Ясность** – мы используем формулировки без специальных терминов и англицизмов, понятные без дополнительных разъяснений.
- **Точность и однозначность** – мы стремимся давать максимально точные ответы, избегаем многозначных терминов и выражений и обращаем внимание на контекст, чтобы исключить некорректное или не однозначное толкование предоставляемой информации.
- **Адресность** –мы учитываем специфику и численность аудитории, которой адресована коммуникация. Информацию, которая касается многих лиц или организаций, мы всегда размещаем публично, даже если первоначальный вопрос поступил в индивидуальном порядке. Распространенные вопросы об участии в

конкурсах в текущем конкурсном цикле могут включаться в публикации в информационных каналах конкурсов и на сайте Фонда, в повестку ближайших групповых консультаций для участников конкурсов или грантополучателей.

- **Последовательность** во всех видах коммуникации. Содержание и качество предоставляемой информации не зависит от канала коммуникации и контактного лица в Фонде.
- **Экспертность** – мы гарантируем профессиональную компетентность и высокий уровень экспертизы сотрудников Фонда. Если сотрудник не обладает достаточной экспертизой в конкретном вопросе или не уполномочен отвечать на запросы по данному конкурсу/ мероприятию, он переадресует вопрос другому специалисту Фонда, который может предоставить корректный и содержательный ответ.

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАШ ПОДХОД: РАЗНООБРАЗИЕ КАНАЛОВ И ОПЕРАТИВНОСТЬ

Для максимального охвата аудитории и оперативности коммуникаций мы используем все доступные каналы связи: сайт Фонда, портал Фонда, электронную почту, телефон, социальные сети и мессенджеры, массовые рассылки, личные встречи и мероприятия.

- Мы стремимся строить простую и интуитивно понятную экосистему Фонда, поэтому выделяем каналы коммуникации для каждого конкурса/ программы (адрес электронной почты, номер телефона, чат-бот и т.д.). Информацию о доступных каналах коммуникации мы размещаем на страницах конкурсов и программ на сайте Фонда.
- Мы используем общий ящик электронной почты Фонда и номер телефона Фонда для коммуникации с участниками массовых конкурсов, а персональные рабочие телефоны и адреса рабочей почты сотрудников Фонда для коммуникации с аудиториями меньшего масштаба (как, например, ряд конкурсов «по приглашению»).
- Мы уважаем личное пространство наших сотрудников и сотрудников наших партнеров и не используем их личные номера телефонов (в том числе для общения в смс и в мессенджерах) и личные страницы в социальных сетях для коммуникации по рабочим вопросам. Мы просим не звонить и не направлять сообщения на личные номера сотрудников Фонда без предварительного согласования с сотрудниками.
- С учетом количества обращений к сотрудникам Фонда, мы оставляем за ними право не отвечать на запросы на их личные номера телефонов или страницы в социальных сетях от неизвестных отправителей в любом формате: звонки, смс, сообщения в чат и др.

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ:

САЙТ ФОНДА

На сайте уже содержатся ответы на большинство часто задаваемых вопросов, которые можно найти через форму поиска.

- Сайт Фонда является источником наиболее полной и актуальной информации о нашей деятельности. В случае расхождения в сведениях, размещенных на сайте Фонда и в других открытых источниках, корректными следует считать сведения на сайте.
- Мы стремимся, чтобы навигация по сайту была интуитивно понятна и позволяла легко находить необходимую информацию. В том числе о грантовых процедурах, принципах и правилах предоставления поддержки, ответы на часто задаваемые вопросы, видеозаписи групповых консультаций, поясняющие ролики и другое.
- Все посетители сайта могут предоставить нам обратную связь через специальную форму «Задать вопрос» в разделе «Контакты».

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА ПОРТАЛЕ ФОНДА

Личный кабинет на портале zayavka.fondpotanin.ru/ru: основное место хранения данных и истории взаимодействия пользователя с Фондом в качестве участника конкурсов, грантополучателя/благополучателя или эксперта.

В личном кабинете сохраняются (с согласия пользователей):

- их персональные данные (контактная информация, места учебы, работы, платежные реквизиты и прочее), включая историю их изменения/актуализации;
- данные и учредительные документы организации/организаций, которые пользователь представлял как участник конкурсов;
- все заявки, когда-либо поданные пользователем на конкурсы Фонда или для участия в мероприятиях, с указанием их финального статуса;
- результаты экспертизы заявок (доступны только сотрудникам Фонда);
- договоры с пользователем как физическим лицом или с организацией, которую он представляет, включая изменения (дополнительные соглашения) к ним;
- журнал взаимодействия пользователя с Фондом в период получения поддержки;
- запросы пользователя на изменение действующих договоров, в том числе уведомительного характера: продление сроков, перераспределение бюджета и т.п.;
- отчетность по договорам, включая «дневники проектов», содержательную и финансовую промежуточную и итоговую отчетность;
- сведения о работе пользователя экспертом конкурсов, включая договоры с экспертом (оферту), списки оцененных заявок, результаты оценки, акты об оказанных услугах;
- материалы рассылок пользователю от Фонда.

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Главный канал коммуникации Фонда с внешними аудиториями для обсуждения значимых рабочих вопросов, в том числе финансовых, юридических, организационных, а также для фиксации договоренностей, изменений, принятых решений и ожидаемых результатов.

Мы используем электронную почту как для индивидуальной коммуникации, так и для массовых рассылок.

Для коммуникации по конкретному конкурсу мы создаем специальный электронный адрес и указываем его на странице конкурса на сайте Фонда.

Какие электронные адреса мы используем:

- общий электронный адрес Фонда info@fondpotanin.ru – для ответов на вопросы общего и административного характера или для переадресации конкретному специалисту Фонда. Доступ к общему электронному адресу имеют только сотрудники секретариата Фонда.
- почтовые адреса конкурса у Фонда и, дополнительно, у оператора – для ответов на вопросы по конкретному конкурсу. Доступ к электронному адресу конкретного конкурса имеют сотрудники, отвечающие за данный конкурс.

Как происходит переадресация электронной почты с общего адреса:

- Сотрудники секретариата письменно подтверждают получение письма всем, кто отправляет письма на общий адрес Фонда.
- Содержательно сотрудники секретариата отвечают только на вопросы общего и административного характера.
- Обращение по определенной программе или конкурсу или требующее специальных знаний сотрудники секретариата переадресовывают ответственному сотруднику Фонда. Актуальную информацию о том, какие сотрудники отвечают за конкретный конкурс или мероприятие, мы публикуем на соответствующих страницах сайта Фонда.
- Ответы на запросы государственных органов мы предоставляем в срок, указанный в запросе, или, если срок не указан, – в соответствии с законодательством.

ТЕЛЕФОН

Общий телефон Фонда 8 (495) 149-30-18 – это канал для получения разъяснений и ответов на вопросы общего и административного характера или для переадресации конкретному специалисту Фонда/ представителю оператора. Мы не используем этот номер для обсуждения значимых аспектов взаимодействия с Фондом.

Горячая линия, общий телефон Фонда:

- Мы стараемся максимально оперативно обрабатывать все звонки, поступающие в период проведения конкурсов. Однако понимаем, что при пиковой нагрузке время ожидания ответа может существенно возрасти.
- Мы стремимся обеспечить самую короткую цепочку (не более двух шагов) для переадресации звонков на горячую линию/общий телефон Фонда.
- Мы стремимся связаться со всеми, кто звонил на горячую линию/общий телефон Фонда, но не смог поговорить с сотрудником горячей линии – перезвоним в течение одного-двух часов.

Телефоны ответственных сотрудников Фонда и оператора:

- По телефону мы предоставляем ответы на короткие и простые вопросы интересующихся и заявителей.
- Если звонок необходимо переадресовать другому сотруднику Фонда или оператора, мы не направляем звонящего на общий телефон, адрес электронной почты или сайт Фонда. Мы предоставим контактную информацию сотрудника Фонда и/или оператора, ответственного за решение поступившего вопроса.
- Мы заранее согласовываем с партнером, может ли он звонить сотруднику Фонда без предварительного уведомления и/или вне стандартного рабочего графика. На такие звонки сотрудник Фонда ответит сразу или перезвонит при первой возможности.

МЕССЕНДЖЕРЫ

Это каналы взаимодействия для участников и победителей конкретного конкурса.

- В мессенджерах мы создаем специальные группы, каналы и чаты для победителей каждого конкурса или для участников конкретного мероприятия.
- На старте коммуникации мы разъясняем в них:
 - ведет ли канал/чат представитель оператора или сотрудник Фонда, чтобы аудитория четко понимала, с кем происходит общение;
 - предоставляются ли ответы на вопросы в выходные и праздничных дни, после 19.00 в рабочие дни и так далее;
 - сколько следует ожидать ответ и надо ли дублировать вопрос, если на него не ответили в установленный срок, – и в целом что делать в такой ситуации;
 - какие вопросы можно обсуждать в мессенджере, а какие лучше направить на электронную почту конкурса (или в другие каналы коммуникации);
 - как пользоваться функцией поиска в канале/чате, чтобы не упустить важную информацию, которая была опубликована ранее.
- Сообщения в мессенджерах на личные номера сотрудников Фонда, как и звонки на личные мобильные номера, не являются частью официальной коммуникации Фонда.
- Мы отвечаем на все сообщения, комментарии и запросы в официальных чат-ботах и каналах в мессенджерах в течение двух рабочих дней.
- В мессенджерах мы публикуем ответы не только на вопросы, заданные в этом канале/чате, но и на обращения, поступившие по другим каналам, если они представляют интерес для широкой аудитории.

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Страницы в социальных сетях являются прежде всего каналом оперативного информирования о новостях конкурсов, программ и самого Фонда, но не каналом коммуникации внешних аудиторий с сотрудниками Фонда или оператора. Порядок ответов на обращения в социальных сетях определен в коммуникационной стратегии Фонда.

- Мы осуществляем коммуникацию в социальных сетях через официальные страницы Фонда и страницы отдельных конкурсов/ программ. Их полный перечень доступен на сайте Фонда.
- Личные страницы сотрудников Фонда не являются официальными каналами коммуникации. Сотрудники не обязаны отвечать на запросы, поступающие в формате личных сообщений или комментариев к их личным публикациям.

ОЧНЫЕ ВСТРЕЧИ

Под очными встречами и мероприятиями мы понимаем встречи и мероприятия в онлайн и офлайн форматах.

- Личные очные встречи или встречи в малых группах (например, с командой одного проекта или одной организации), в том числе онлайн, – канал для обсуждения наиболее значимых вопросов с ответственными сотрудниками Фонда. Проводятся только по предварительной договоренности при заранее согласованной повестке встречи.
- Для взаимодействия с грантополучателями, мониторинга проектов, обсуждения общих актуальных тем могут быть организованы групповые

встречи. Группы могут формироваться по признаку конкурса/ номинации, по региональному, по тематическому, «для всех желающих».

- Мы гарантируем равные условия всем участникам наших конкурсов и поэтому не проводим индивидуальные очные консультации по участию в конкурсах Фонда.
- Планируя очные встречи и мероприятия, мы заранее уточняем у партнеров, какие дата и время им удобны. При этом мы понимаем, что для массовых мероприятий мы не всегда можем учесть временные предпочтения всех участников, однако гарантируем:
 - заблаговременное (не менее чем за одну неделю) анонсирование мероприятия по электронной почте и/или другим каналам коммуникации;
 - рассылку дополнительных напоминаний о мероприятии, например, за три дня и/или накануне мероприятия.
- Мы готовимся к очным встречам и мероприятиям, чтобы сэкономить время всех приглашенных: составляем план обсуждения, отмечаем вопросы, требующие решения, готовим дополнительные материалы, которые могут понадобиться в процессе обсуждения.
- Мы направляем всем участникам материалы к очным встречам и мероприятиям, если они предполагаются, не позднее, чем за два часа до события. Если встреча или мероприятие назначены на начало рабочего дня, материалы должны быть направлены за два часа до окончания предыдущего рабочего дня.
- Мы четко соблюдаем тайминг очных встреч и мероприятий и уважаем рабочий график всех приглашенных. Мы можем начать встречу позже, но заканчиваем ее вовремя.
- Результаты групповых и публичных мероприятий при необходимости мы публикуем в соответствующем разделе на сайте Фонда.

РАССЫЛКИ

Мы используем рассылки только если необходимо проинформировать одновременно более десяти человек или организаций. Решение о выборе формата (индивидуальное информирование или групповая рассылка) остается за ответственным сотрудником Фонда.

- Мы тщательно формируем списки и содержание для групповых и массовых информационных рассылок Фонда и осознаем, что даже небольшие неточности в них могут создать проблемы для целевых аудиторий.
- Мы стараемся оптимизировать списки получателей групповых и особенно массовых рассылок, однако не можем гарантировать их абсолютную точность и не можем исключать случаев их неполноты или избыточности.
- Мы включаем в текст рассылки только полезную для получателей информацию, которую они могут использовать для дальнейшего взаимодействия с Фондом.
- В рассылках мы указываем контакты ответственных сотрудников Фонда или оператора, чтобы получатели могли задать им уточняющие вопросы.

- Мы просим не отвечать на письма, являющиеся массовыми рассылками, так как в этом случае Фонд не гарантирует получение письма ответственными сотрудниками. В групповых рассылках мы обязательно указываем, кто из сотрудников является ее организатором и к кому можно обратиться с вопросами.

СРОКИ ОТВЕТОВ

Мы понимаем, как важно оперативно реагировать на обращения, и устанавливаем примерные сроки ответа на обращения, поступившие по различным каналам коммуникаций. Однако в периоды пиковой нагрузки (например, накануне завершения приема заявок на конкурс или завершения подписания договоров гранта, пожертвования, благотворительной помощи) срок ответа может увеличиваться из-за повышенной занятости сотрудников Фонда и оператора.

- Мы указываем сроки ответа в количестве рабочих дней. Это значит, если обращение поступило в выходной или праздничный день или в рабочий день после 16.00 по московскому времени, отсчет рабочих дней начинается с ближайшего рабочего дня, то есть срок ответа увеличивается на количество нерабочих дней.
 - Например: если на электронную почту сотрудника пришел вопрос в пятницу в 16.30 или в субботу (выходной день), то подтверждение получения будет направлено отправителю в понедельник (ближайший рабочий день), а содержательный ответ может быть направлен до конца рабочего дня среды (третий рабочий день с поступления обращения).
- Мы стараемся формировать графики конкурсов или подготовки мероприятий так, чтобы пиковая нагрузка не приходилась на выходные или праздничные дни. Если этого нельзя избежать по объективным причинам, срок ответа в период пиковых нагрузок считается в календарных, а не в рабочих днях.
- Указанные сроки – примерные. Подготовка содержательных ответов на более сложные вопросы может потребовать больше времени.
- Мы обеспечиваем взаимозаменяемость сотрудников и всегда сообщаем внешним аудиториям, к кому обратиться при отсутствии основного ответственного сотрудника. Так мы гарантируем предоставление необходимой информации в установленные сроки.

Куда поступает Обращение	Подтверждение получения (если уместно)	Предоставление содержательного ответа (максимальный срок)
Форма обратной связи «Задать вопрос» на сайте Фонда	в течение пяти минут (автоответ)	три рабочих дня по любому удобному каналу связи
Электронная почта – главный канал коммуникации Фонда		
Общий почтовый ящик Фонда	в течение пяти минут (автоответ)	два рабочих дня – ответ на вопросы общего или административного характера или сообщение, на какой адрес было переадресовано письмо для содержательного ответа. Ответы на запросы государственных органов – в срок, указанный в запросе, или, если срок не указан, в соответствии с законодательством.
Общий адрес конкурса/ программы		два рабочих дня – ответ на содержательный вопрос

		или информирование, в какой срок будет дан ответ, если вопрос требует дополнительной проработки и привлечения других сотрудников Фонда
Адрес сотрудника программной дирекции: директора программ, менеджера или координатора	не позднее следующего рабочего дня	три рабочих дня – ответ на содержательный вопрос или информирование, в какой срок будет дан ответ, если вопрос требует дополнительной проработки и привлечения других сотрудников Фонда
Адрес оператора		
Телефон		
Общий телефон Фонда	в момент звонка (может быть автоответ)	два рабочих дня – по любому удобному каналу связи
Горячая линия по конкретному конкурсу, проекту, программе	в момент звонка (может быть автоответ)	один рабочий день по любому удобному каналу связи
Городской телефон ответственного сотрудника	в момент звонка (может быть автоответ)	два рабочих дня по любому удобному каналу связи
Мобильный телефон ответственного сотрудника (звонок)	в течение трех часов	два рабочих дня по любому удобному каналу связи
Мобильный телефон ответственного сотрудника (смс, сообщение в мессенджере)	в течение дня	два рабочих дня по любому удобному каналу связи
Социальные сети и чаты/группы/каналы в мессенджерах		
Комментарий под постом в социальных сетях	регулируется коммуникационной политикой Фонда	
Сообщение в группу в социальных сетях		
Сообщение в чат-бот	–	при отсутствии в наборе бота правильного ответа запрос переадресуется ответственному сотруднику, который отвечает в течение двух рабочих дней по любому удобному каналу связи
Сообщение в канал в мессенджерах	–	оперативно, не более двух рабочих дней

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ КОНКУРСНОГО ЦИКЛА

Далее в каждом разделе выделены предпочтительные каналы коммуникации на разных этапах конкурсного цикла. Правила их использования описаны в разделе «Каналы коммуникации» настоящего Стандарта.

Проведение конкурса: прием заявок и информационная кампания

- Сайт для самостоятельного ознакомления интересующихся и заявителей с подробной информацией о конкретном конкурсе, ответами на часто задаваемые вопросы, материалами онлайн консультаций и вебинаров, презентациями, информационными роликами, видеоинструкции по работе на портале, и другая информация.
- Информационные рассылки с портала для зарегистрированных заявителей: приглашения на консультации, ссылки на записи консультаций, напоминания о завершении сроков приема заявок и т.п.
- Электронная почта для подробных содержательных ответов на поступающие вопросы.
- Телефон для коротких ответов на поступающие вопросы интересующихся или заявителей, уточнения деталей и пр.
- Мессенджеры для оперативного информирования о новостях конкурса и ответов на вопросы.
- Социальные сети для размещения новостей конкурса и Фонда, ответов на вопросы, которые могут представлять интерес для многих интересующихся или заявителей.
- Очные мероприятия в онлайн и офлайн формате, включая групповые консультации, вебинары и презентации для участников, которые проводят сотрудники Фонда и/или оператора. На какой платформе проводится конкретное онлайн мероприятие, мы сообщаем участникам в приглашении.

Экспертиза заявок:

- Личный кабинет заявителей и финалистов на портале для рассылок и уведомлений, информирования об изменении статусов заявок.
- Электронная почта для подробных содержательных ответов на поступающие вопросы заявителей: например, уточнения расписания и деталей интервью или очных отборов финалистов.
- Телефон для коммуникации с заявителями и решения коротких рабочих вопросов.
- Очные мероприятия в онлайн и офлайн формате, включая интервью или очные отборы финалистов. На какой платформе проводится конкретное онлайн мероприятие, мы сообщаем участникам в приглашении.
- Групповые рассылки при необходимости проинформировать более десяти заявителей.

Определение победителей конкурса и подготовка договоров с ними:

- Личный кабинет на портале для рассылок и уведомлений для победителей конкурсов.
- Электронная почта для информирования победителей, отправки уточняющих вопросов по документам, ответов на поступающие обращения.
- Телефон для коммуникации с победителями и решения коротких рабочих вопросов, а также для ответов на обращения заявителей, не ставших победителями.

- Мессенджеры для оперативного информирования всех победителей конкурса и ответов на вопросы.
- Очные мероприятия в онлайн и офлайн формате для победителей: семинары, вебинары, консультации по условиям заключения договоров. На какой платформе проводится конкретное онлайн мероприятие, мы сообщаем победителям в приглашении.
- Почта России и иные службы доставки для отправки документов, необходимых для заключения договоров.

Сопровождение грантополучателей/ благополучателей и мониторинг:

- Сайт Фонда для ответов на вопросы и обращения, поступающие через сайт, для распространения информации об успешных практиках и результатах деятельности грантополучателей.
- Личный кабинет на портале для рассылок и уведомлений для грантополучателей/благополучателей, мониторинга хода проектов, фиксации изменений условий договоров и пр.
- Электронная почта для ответов на вопросы и обращения партнеров (грантополучателей/ благополучателей, операторов сопровождения при наличии).
- Телефон для решения оперативных вопросов с грантополучателями/ благополучателями и партнерами.
- Мессенджеры (каналы и групповые чаты) для оперативного информирования о новостях сопровождения, результатах грантополучателей/благополучателей и ответов на вопросы.
- Массовые рассылки для анонсов о предстоящих мероприятиях сопровождения (если это не индивидуальные встречи), об образовательных возможностях, которые потом появляются на сайте, а также приглашения к различным исследованиям Фонда в качестве респондентов.
- Очные встречи и мероприятия, если они предусмотрены программой сопровождения, в том числе в онлайн формате. На какой платформе проводится конкретное онлайн мероприятие, мы сообщаем грантополучателям/благополучателям в приглашении.

Проверка итоговой отчетности и закрытие грантов:

- Личный кабинет на портале для размещения отчетности и получения рассылок, уведомлений о результатах проверки отчетности, закрытии гранта и пр.
- Электронная почта для обсуждения важных вопросов и ответов на поступающие обращения.
- Телефон для уточнения отдельных рабочих вопросов и ответов на поступающие обращения.
- Социальные сети и мессенджеры при необходимости распространить информацию, значимую для широкой аудитории.

Обратная связь по итогам конкурсного цикла:

- Электронная почта и телефон для сбора обратной связи от операторов конкурса и операторов сопровождения (если они были), экспертов, участников и победителей конкурса.

КАК МЫ РАЗВИВАЕМ КУЛЬТУРУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМИ АУДИТОРИЯМИ

Благодаря в том числе и деятельности Фонда профессиональный и организационный уровень партнеров постоянно растет. Это меняет их ожидания от взаимодействия с Фондом. А для Фонда означает необходимость периодически пересматривать подходы к построению отношений.

- Мы регулярно собираем обратную связь от наших партнеров, а также по возможности от заявителей всеми возможными способами и открыто обсуждаем ее как внутри Фонда, так и с партнерами.
- Мы периодически проводим специальные опросы для оценки качества взаимодействия Фонда с внешними аудиториями.
- Мы осознаем значимость качества взаимодействия с внешними аудиториями для успешного функционирования Фонда, поэтому определили ответственных за оценку качества этого процесс в Фонде.
- Мы рассчитываем, что партнеры с пониманием отнесутся к тому, что не все их комментарии и пожелания могут быть учтены Фондом в работе.
- Любые вопросы и жалобы, касающихся взаимодействия с Фондом можно направить в Фонд по электронной почте info@fondpotanin.ru, на адрес конкретного конкурса или на адрес представителя Фонда, опубликованный на сайте Фонда. В теме письма важно указать корректное название программы/конкурса Фонда, с которым связан вопрос/жалоба. В тексте письма важно оставить контакты, по которым мы сможем оперативно связаться с автором запроса и задать уточняющие вопросы по поступившей жалобе/вопросу.
- Ответы на вопросы и жалобы обычно направляются заявителю в течение 10 рабочих дней с момента поступления обращения. Если необходимо больше времени для разрешения ситуации, Фонд информирует об этом отправителя обращения по электронной почте с указанием ориентировочных сроков ответа и контактов ответственного лица в Фонде.

НАШИ ОЖИДАНИЯ

Мы ожидаем, что представители внешних аудиторий также будут придерживаться Стандарта коммуникации, принятого в Фонде.

В частности, при обращении в Фонд мы просим наших респондентов:

- указывать данные, которые позволяют сотрудникам Фонда быстро идентифицировать автора обращения: имя и фамилию, название организации, если автор обращения представляет организацию, город, название программы/ конкурса, номер заявки (если автор обращения – участник конкурса) или номер договора (если у автора обращения или организации, которую он представляет, уже заключен договор с Фондом);
- сообщать контактные данные, по которым можно оперативно связаться с ними. Это поможет нам, в том числе, ускорить переадресацию, если изначально сообщение или звонок были направлены не тому сотруднику.
- предварительно изучить информацию на сайте Фонда, где уже могут содержаться ответы на вопросы о конкурсе, размещены образцы всех форм для заполнения, все дополнительные информационные материалы, контактные данные ответственного сотрудника Фонда и представителя оператора. Это поможет либо найти ответ самостоятельно, либо сократить цепочку переадресаций при обращении на общую почту или на общий телефон Фонда.

Качество коммуникаций:

- Мы ожидаем, что представители внешних аудиторий, обращающиеся в Фонд по любым вопросам, будут руководствоваться принципами содержательности, точности, ясности, однозначности и полноты, которыми руководствуются и сотрудники Фонда.
- Мы рекомендуем перед обращением в Фонд или к оператору конкурса/сопровождения составить список конкретных вопросов для обсуждения, чтобы гарантировать получение необходимой информации или быструю и корректную переадресацию к нужному специалисту.
- Мы ожидаем, что партнеры Фонда обладают достаточной экспертизой в своей сфере деятельности и в ответ на вопросы и обращения сотрудников Фонда или оператора конкурса/сопровождения смогут предоставить содержательные, точные и компетентные ответы или пояснения. (В том числе, на уточняющие встречные вопросы Фонда, которые помогут нам сформулировать ответ на первоначальный запрос партнера или принять решение.) Если представитель партнера не обладает достаточной экспертизой для самостоятельного предоставления пояснений или ответа на запрос Фонда, он привлекает коллег, в том числе из других организаций.

Ожидания от использования партнерами основных каналов коммуникаций:

Сайт Фонда:

Мы ожидаем, что все внешние аудитории рассматривают сайт Фонда как основной источник информации о нашей деятельности и о каждом отдельном конкурсе или мероприятии.

- Перед обращением в Фонд интересующиеся и заявители внимательно изучают информацию на сайте Фонда, при необходимости пользуются формой поиска.
- Оставляя обращение через форму обратной связи на сайте, автор обращения изучает, в какие сроки он сможет получить ответ (они определены в разделе «Каналы коммуникации» настоящего Стандарта). Если мы не ответили в установленные сроки, автор обращения может обратиться в Фонд повторно по другим более оперативным каналам.

Электронная почта:

Мы ожидаем, что при использовании электронной почты внешние аудитории будут придерживаться правил деловой переписки.

В электронных письмах, адресованных сотрудникам Фонда, мы просим наших респондентов:

- В теме письма указать предмет конкретного обращения. Если в ходе переписки содержание обсуждения меняется, тему последующих писем мы просим скорректировать соответствующим образом.
- В поле «Кому» указать адресата, от которого ожидается ответ. В поле «Копия» указать адресатов, которые должны быть проинформированы о содержании письма, но ответ от которых не обязателен.
- Начинать письмо с обращения к конкретному лицу или лицам, кому адресовано письмо, и с представления автора (ФИО, конкурс, организация, номер заявки или договора). Затем сформулировать конкретный вопрос или предмет обращения.
- Структурировать информацию внутри письма: разделять ее по абзацам, списки выделять автоматическим способом (маркированные, нумерованные), важную информацию выносить в отдельный абзац или выделять заливкой цветом/курсивом/подчеркиванием.

- Указывать желательный срок ответа, если вопрос в письме требует ответа в определенный срок.

Общение по телефону:

Мы ожидаем, что цель обращения по телефону от внешних аудиторий – это получение ответа на конкретный вопрос или уточнение информации, которые нельзя получить из других источников, например, на сайте Фонда.

Для телефонных обращений в Фонд мы просим наших респондентов:

- Звонить на общий городской телефон Фонда только для получения общей информации, ответов на административные вопросы или уточнения конкретного контактного лица, если его данные не указаны на соответствующей странице сайта Фонда.
- Для вопросов о конкретном конкурсе к Фонду или к оператору конкурса от интересующихся и заявителей использовать номер телефона/ номера телефонов, указанные на соответствующей странице сайта Фонда. Звонки на многоканальные телефоны оператора конкурса всегда бесплатны.
- Учитывать рабочие часы сотрудников Фонда и уполномоченных организаций, выходные и праздничные дни, часовые пояса для звонков в Фонд или оператору конкурса/ сопровождения.
- Сначала согласовать в сообщении удобное время для звонка, если планируете звонок на мобильный номер сотрудника Фонда или сотрудника оператора конкурса/ сопровождения.
- Без предварительного согласования допускаются только экстренные звонки, требующие немедленной реакции.

Очные встречи (офлайн или онлайн):

Мы ожидаем, что лица и организации, которые участвуют во встречах с Фондом или иницируют/ организуют их:

- Заранее сформулируют ее цель и состав участников со своей стороны, направят в Фонд материалы к встрече, если это необходимо, ознакомятся с документами, подготовленными сотрудниками Фонда, при их наличии, подготовят вопросы к представителям Фонда и/или уполномоченных организаций.
- Укажут ожидаемые цель и формат участия, если приглашают представителя Фонда на мероприятие организации – грантополучателя или партнера: выступление с приветственным словом, совместное обсуждение, участие в качестве эксперта или модератора, вручение или получение памятных знаков и пр. В зависимости от цели участия Фонд определяет своего представителя или представителя уполномоченной организации.
- Ведут запись встреч, которые проходят на любых онлайн-платформах, а также публикуют информацию, полученную на встречах, и/или записи встреч только по согласованию со всеми участниками.
- Проявляют уважение к программе и таймингу встречи и стремятся соблюдать их.

Социальные сети и мессенджеры:

Мы ожидаем, что внешние аудитории воспринимают социальные сети Фонда как канал информирования, а не персонифицированного общения:

- Не задают вопросы о партнерстве с Фондом, участии в конкретном конкурсе и не подают обращения в Фонд в социальных сетях. Для этого используют каналы связи конкретного конкурса, указанные на сайте Фонда, или общие контакты Фонда.

- Ведут коммуникации в чатах в мессенджерах и в социальных сетях в деловом стиле с соблюдением требований деловой этики.
- Проверяют через форму поиска, не обсуждался ли ранее вопрос, который планируют задать в чате. Если не находят нужную информацию, – задают вопрос администратору чата.

Рассылки:

Получение массовых рассылок от Фонда или подписка на них не являются обязательными для любых внешних аудиторий Фонда и не влияют на результаты взаимодействия с Фондом. Мы просим получателей наших рассылок рассматривать их как дополнительный инструмент информирования о событиях в деятельности Фонда или конкретной аудитории.

- Если письмо, отправленное как массовая рассылка, пришло адресату ошибочно, мы рассчитываем, что он сообщит об этом в Фонд, чтобы мы исключили его адрес из списка рассылки по данной теме.
- Если, наоборот, адресат не получил письмо, отправленное как массовая рассылка, но узнал об этой рассылке по другим каналам, мы рассчитываем, что он уведомит Фонд, чтобы мы включили его адрес в список рассылки по данной теме.

Сроки ответов:

Мы рассчитываем, что представители наших внешних аудиторий, которые ожидают ответа от Фонда

- Будут использовать официальные каналы коммуникации: номера телефонов и электронные адреса, указанные в соответствующих разделах на сайте Фонда.
- Будут использовать общий телефон и общий электронный адрес Фонда только в крайних случаях, т.к. понимают, что обращение по ним увеличивает срок ответа на запрос, а при отсутствии понятной контактной информации и темы обращения снижают конкретность ответа.
- Подтвердят получение писем и сообщений от сотрудников Фонда в течение рабочего дня.
- Предоставят содержательные ответы на вопросы и обращения от сотрудников Фонда в согласованные сроки или заранее уведомят о задержках.

Отсутствие сотрудника на рабочем месте:

Мы ожидаем, что авторы обращений в Фонд

- С пониманием относятся к возможному увеличению сроков ответа, если получают информацию, что ответственный сотрудник отсутствует на рабочем месте (командировка, больничный, отпуск и пр.).
- Самостоятельно и заблаговременно уточняют, на месте ли ответственный сотрудник Фонда в период принятия ключевых решений по проектам, которые реализуются совместно с Фондом и/или при его поддержке, или кто замещает этого сотрудника на время отсутствия.