

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	5
НАШ ПОДХОД: РАЗНООБРАЗИЕ КАНАЛОВ И ОПЕРАТИВНОСТЬ.....	5
КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ	6
<i>САЙТ ФОНДА</i>	6
<i>ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА ПОРТАЛЕ ФОНДА</i>	6
<i>ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА</i>	6
<i>ТЕЛЕФОН</i>	7
<i>МЕССЕНДЖЕРЫ</i>	8
<i>СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ</i>	8
<i>ОЧНЫЕ ВСТРЕЧИ</i>	8
<i>МАССОВЫЕ РАССЫЛКИ</i>	9
СРОКИ ОТВЕТОВ	9
КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ КОНКУРСНОГО ЦИКЛА.....	11
МОНИТОРИНГ РАЗВИТИЯ КУЛЬТУРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМИ АУДИТОРИЯМИ	13
НАШИ ОЖИДАНИЯ	13

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ

Взаимодействие	Процесс общения сотрудников и представителей внешних (целевых) аудиторий Фонда с использованием различных каналов коммуникации, который может сопровождаться совместной деятельностью, взаимовлиянием и взаимопониманием.
Внешние аудитории, целевые аудитории	В контексте настоящего документа — лица и организации, проявляющие интерес к деятельности Фонда и/или представляющие интерес для Фонда. В зависимости от формата взаимодействия делятся на интересующихся, заявителей и партнеров.
Интересующиеся	Лица и организации, которые обращаются к сотрудникам Фонда с уточняющими вопросами по поводу деятельности Фонда в целом и/или отдельных проектов, программ и конкурсов.
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.
Каналы 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	Юридические лица, которым Фонд поручает проведение конкурсов путем заключения специального договора.
Операторы сопровождения	Юридические лица, которым Фонд поручает сопровождение конкурсов и программ Фонда путем заключения специального договора.
Партнеры	Все физические и юридические лица, с которыми взаимодействует Фонд в рамках своей деятельности, в том числе посредством заключения различных договоров и соглашений и/или сотрудничества на долгосрочной/многократной основе. К партнерам Фонда относятся операторы конкурсов и программ Фонда, координаторы Стипендиальной программы Фонда в вузах, грантополучатели и стипендиаты Фонда, другие группы физических и юридических лиц.
Экосистема Фонда	Физические и юридические лица — партнеры и подрядчики Фонда, 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

Документ разработан с учетом лучших практик зарубежных фондов, результатов интервью с операторами конкурсов Фонда и грантополучателями, опроса стипендиатов и грантополучателей, анализа документов и аккаунтов Фонда в социальных сетях.

Фонд стремится к единым правилам взаимодействия с представителями всех аудиторий, но по объективным причинам степень персонального внимания сотрудников Фонда и скорость коммуникации с представителями действующих партнеров Фонда может быть выше, чем с представителями других аудиторий — интересующихся и заявителей.

Описанные подходы к взаимодействию распространяются на все аудитории, с которыми работает Фонд, за исключением тех случаев, когда в тексте сделаны специальные оговорки.

Взаимодействие — двусторонний процесс, поэтому настоящий документ касается не только подходов и правил для сотрудников Фонда, но и ожиданий Фонда в отношении интересующихся, заявителей и партнеров. Мы уверены, что благодаря совместным усилиям сможем сделать наше общение еще более конструктивным и полезным для всех сторон.

Содержащаяся в документе информация не вступает в противоречие с уже существующими в Фонде нормами и правилами взаимодействия.

НАШИ ПРИОРИТЕТЫ: ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ И ДИАЛОГ НА РАВНЫХ

Фонд заинтересован в постоянном развитии и сохранении своей лидерской позиции в секторе. Поэтому мы стремимся регулярно анализировать и совершенствовать свою деятельность, а также обеспечивать максимально высокое качество управления, в том числе взаимодействия с внешними аудиториями.

Наши приоритеты

- Равный и уважительный диалог сотрудников Фонда со всеми внешними аудиториями, стремление учитывать интересы друг друга.
- Высокое качество коммуникаций 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

Фонд постоянно фиксирует лучшие принципы и практики и делает их доступными для широкой аудитории.

Принципы взаимодействия

- **Простые коммуникации:** мы стремимся упростить ориентацию в экосистеме Фонда для внешних аудиторий.
- **Эффективный тайм-менеджмент:** мы своевременно выходим на связь, контролируем оперативное предоставление ответов на запросы, соблюдаем заранее оговоренные сроки, в случае изменения сроков оперативно информируем заявителей и партнеров.
- **Персональная ответственность:** качество взаимодействия с внешними аудиториями является важной составляющей репутации Фонда как одного из лидеров благотворительного сектора в России и каждого из сотрудников Фонда 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 при получении вопроса, который в равной степени может касаться других представителей внешних аудиторий.
- При планировании коммуникации мы обращаем внимание на часовые пояса, в которых находятся партнеры Фонда, а также на выходные и праздничные дни в пиковые периоды коммуникации.
- Мы отвечаем по тому каналу коммуникации, по которому пришел вопрос от партнера, понимая, что этот канал выбрал наш партнер как наиболее удобный для него. Если у партнера нет особых предпочтений по каналам коммуникаций, мы стараемся использовать электронную почту как главный канал коммуникации сотрудников Фонда.

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 дополненную ссылками на источники и дополнительные материалы.
- **Ясность:** мы используем формулировки, которые не содержат специальных терминов и англицизмов и будут понятны без дополнительных разъяснений.
- **Точность и однозначность:** мы стремимся выражать свои мысли максимально точно, избегаем многозначных терминов и выражений и обращаем внимание на контекст, чтобы исключить некорректное или неоднозначное толкование предоставляемой информации.
- **Адресность:** при подготовке и размещении информации мы учитываем специфику и численность той аудитории, которой эта информация адресована. Мы всегда размещаем публично информацию, касающуюся многих лиц или организаций. Распространенные вопросы об участии в конкурсах, в текущем конкурсном цикле могут включаться в «дополнения к часто задаваемым вопросам», повестку ближайших групповых консультаций для участников конкурсов или грантополучателей.
- **Последовательность:** мы сохраняем 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 мы получаем обращение (вопрос), но не обладаем достаточной экспертизой в конкретном вопросе или не уполномочены отвечать на запросы по данному конкурсу/мероприятию, мы переадресуем вопрос другому специалисту Фонда, который может предоставить корректный и содержательный ответ.

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАШ ПОДХОД: РАЗНООБРАЗИЕ КАНАЛОВ И ОПЕРАТИВНОСТЬ

Для обеспечения максимального охвата аудитории и оперативности коммуникаций мы используем все доступные [каналы связи](#): сайт Фонда — для внешней аудитории, портал Фонда — для участников конкурсов, грантополучателей и экспертов, электронную почту, телефон, социальные сети и мессенджеры, массовые рассылки, личные встречи и мероприятия.

- Мы стремимся к построению простой и интуитивно понятной экосистемы Фонда и создаем выделенные каналы коммуникации для каждого конкурса/программы. Информацию о доступных каналах коммуникации мы размещаем на страницах конкурсов и программ в соответствующих разделах на сайте Фонда.
- Для удобства всех сторон мы рекомендуем использовать общую контактную информацию Фонда ([ящик электронной почты](#), [номер телефона](#)) для коммуникации с участниками массовых конкурсов и при необходимости — [личные рабочие телефоны](#) и адреса рабочей почты сотрудников Фонда для коммуникации с участниками немассовых конкурсов.
- Мы уважаем личное пространство наших сотрудников и сотрудников наших партнеров и не используем личные номера телефонов (в том числе для общения в формате СМС и сообщений в мессенджеры) и личные аккаунты в социальных сетях для коммуникации по рабочим вопросам без предварительного согласования с человеком, с которым собираемся вступить в контакт.
- С учетом количества обращений, поступающих сотрудникам Фонда, мы оставляем за сотрудниками право не отвечать на обращения, поступающие на личные номера телефонов или аккаунты в социальных сетях от неизвестных отправителей в любом формате: звонки, СМС, сообщения в чат и др.

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ

САЙТ ФОНДА

На сайте уже содержится существенный объем информации и ответы на большинство часто задаваемых вопросов, которые можно найти через форму поиска.

- [Сайт Фонда](#) является источником наиболее полной и актуальной информации о деятельности Фонда. В случае расхождения в сведениях, размещенных на сайте Фонда и в других открытых источниках, корректными следует считать сведения на сайте.
- Мы стремимся к тому, чтобы навигация по сайту была интуитивно понятна для пользователей и позволяла им легко находить необходимую информацию.
- Мы даем возможность всем посетителям сайта 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.

Личный кабинет используется для организации рассылок и уведомлений, информирования об изменении статусов заявок, мониторинга хода проектов, фиксации изменений условий выполнения договоров, размещения отчетности и пр.

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Главный канал коммуникации Фонда с внешними аудиториями для обсуждения рабочих вопросов, касающихся значимых аспектов взаимодействия, в том числе финансовых, юридических, организационных и иных.

Мы используем [электронную почту](#) как для индивидуальной коммуникации, так для массовых рассылок. Для коммуникации по конкретному конкурсу приоритетным является электронный адрес данного конкурса, указанный на соответствующей странице конкурса на сайте Фонда.

Какие электронные адреса мы используем

- Общий электронный адрес Фонда info@fondpotanin.ru используется только для предоставления ответов на вопросы общего и административного характера или для переадресации конкретному специалисту Фонда.
- Для каждого конкурса создается отдельный почтовый адрес у Фонда и дополнительно у оператора.

Как происходит переадресация электронной почты

- Мы направляем автоматическое подтверждение получения письма всем, кто отправляет письма на общий адрес Фонда.
- Мы ставим задачу сотрудникам, отвечающим на письма, поступающие на общий адрес Фонда, отвечать на обращения максимально оперативно, корректно и содержательно, при этом в ведении этих сотрудников находятся только вопросы общего и административного характера.
- Если вопросы, заданные в письме на общий адрес Фонда, относятся к определенной программе или конкурсу Фонда или требуют специальных знаний, их переадресовывают специалистам, стремясь обеспечить самую короткую цепочку переадресации.

ТЕЛЕФОН

Какие номера телефонов мы используем

- Общий телефон Фонда (495) 149-30-18 — для предоставления ответов на вопросы общего и административного характера или переадресации конкретному специалисту Фонда / представителю оператора.
- Номер оператора конкурса для ответов на вопросы по конкретному конкурсу. Как правило, многоканальная линия обрабатывает от 5 до 10 звонков одновременно. Номера телефонов конкретного конкурса указываются на странице конкурса на сайте. Звонки на многоканальные телефоны оператора конкурса всегда бесплатны.
- Рабочие номера городских телефонов сотрудников Фонда — для ответов на вопросы по конкретному конкурсу. Добавочные номера ответственных сотрудников указываются на странице конкурса на сайте.
- Рабочие номера мобильных телефонов сотрудников Фонда — для общения с партнерами и действующими грантополучателями (не публикуются на сайте).

Горячая линия, общий телефон Фонда

- Мы ставим перед сотрудниками горячей линии задачу максимально оперативной обработки всех поступающих звонков в период проведения конкурсов, однако понимаем, что в периоды пиковой нагрузки время ожидания ответа может существенно возрасти.
- Мы стремимся обеспечить минимальную цепочку переадресации звонка (не более двух шагов) в случае звонка 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.

Телефоны ответственных сотрудников Фонда и оператора

- По телефону мы предоставляем ответы на короткие и простые вопросы интересующихся и заявителей.

- Если сотруднику Фонда поступает звонок, который следует переадресовать другому сотруднику Фонда или оператора, мы предоставляем контактную информацию конкретного сотрудника Фонда и/или оператора, ответственного за решение поступившего вопроса.
- Мы заранее согласовываем с партнером ситуации, в которых партнер может звонить сотруднику Фонда без предварительного уведомления и/или вне стандартного рабочего графика.

МЕССЕНДЖЕРЫ

Каналы взаимодействия для участников и победителей конкретного конкурса. Предпочтительным для Фонда мессенджером для коммуникации по всем конкурсам является Телеграм.

- Для коммуникации в мессенджерах мы создаем специальные каналы и чаты. Сообщения в мессенджерах, поступившие на личные телефонные номера сотрудников Фонда, не являются частью официальной коммуникации Фонда.
- На старте коммуникации мы публикуем в группе/канале существенную для аудитории информацию: ведет ли канал/чат представитель оператора или непосредственно сотрудник Фонда, предоставляются ли ответы на вопросы в выходные и праздничные дни, после 19.00 в рабочие дни и т. д.
- Мы стремимся оперативно отвечать на все сообщения, комментарии и запросы, поступающие через официальные чат-боты и каналы в мессенджерах, при этом установленный срок ответов в мессенджерах для сотрудников Фонда и операторов составляет два рабочих дня.
- В мессенджерах публикуются не только ответы на вопросы, заданные в канале/чате, но и ответы на обращения, поступившие по другим каналам, если они представляют интерес для широкой аудитории.

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

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

- Мы осуществляем коммуникацию в социальных сетях через официальные аккаунты Фонда и аккаунты отдельных конкурсов/программ. Полный перечень официальных аккаунтов Фонда доступен [на сайте Фонда](#).
- Личные страницы сотрудников Фонда [не являются официальными каналами коммуникации](#) и не налагают на сотрудников обязанности отвечать на запросы, поступающие в формате личных сообщений или комментариев к 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, в том числе онлайн, — канал для обсуждения наиболее значимых вопросов с ответственными сотрудниками Фонда. Проводятся только по предварительной договоренности при заранее согласованной повестке.
- Для взаимодействия с грантополучателями, мониторинга проектов, обсуждения общих актуальных тем могут быть организованы групповые встречи.

- Мы гарантируем равные условия всем участникам наших конкурсов и поэтому не проводим индивидуальные очные консультации по участию в конкурсах Фонда.
- Планируя мероприятия для партнеров, мы не назначаем очные встречи и мероприятия, не поинтересовавшись у партнеров, какие дата и [время](#) им удобны. При этом мы понимаем, что в случае массовых мероприятий мы не всегда можем учесть временные предпочтения всех участников, однако мы гарантируем заблаговременное анонсирование и рассылку напоминаний о мероприятии.
- Мы готовимся к очным встречам и мероприятиям, чтобы сэкономить время всех приглашенных: составляем план обсуждения, отмечаем вопросы, требующие решения, готовим дополнительные материалы, если необходимо.
- Мы направляем всем участникам материалы к очным встречам и мероприятиям, если они предполагаются, не позднее, чем за два часа до встречи/мероприятия. Если встреча/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, осознавая, что у всех приглашенных есть свой рабочий график. Мы можем начать встречу позже, но заканчиваем ее вовремя.
- Результаты групповых и публичных мероприятий при необходимости публикуются в соответствующем разделе на сайте Фонда.

МАССОВЫЕ РАССЫЛКИ

Мы проводим массовые рассылки только при необходимости одновременного информирования более чем десяти партнеров, однако окончательное решение о выборе формата (индивидуальное информирование или массовая рассылка) остается за ответственным сотрудником Фонда.

- Мы тщательно формируем списки и содержание для массовых информационных рассылок Фонда, чтобы не создавать проблемы для партнеров.
- Мы прилагаем усилия к оптимизации списков получателей массовых рассылок, однако не можем исключать случаев неполноты или избыточности таких списков.
- Мы включаем в текст рассылки только полезную для получателей информацию, которую они могут использовать для осуществления дальнейшего взаимодействия с Фондом.
- Делая массовую рассылку, мы указываем в ней контакты ответственных сотрудников Фонда или оператора, чтобы получатели могли задать уточняющие вопросы.
- Мы просим не отвечать на письма, являющиеся массовыми рассылками, так как в этом случае Фонд не гарантирует получение письма ответственными сотрудниками.

СРОКИ ОТВЕТОВ

Мы понимаем важность оперативного реагирования на обращения и устанавливаем примерные сроки ответа на обращения, поступившие по разным [каналам коммуникаций](#). Однако в периоды пиковой нагрузки срок ответа может увеличиваться.

- 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 начинается с ближайшего рабочего дня, таким образом, срок ответа увеличивается на количество нерабочих дней.
 - Например, если на электронную почту директора программы 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 момента поступления обращения).

- Мы стараемся формировать графики конкурсов или подготовки мероприятий таким образом, чтобы периоды пиковой нагрузки не приходились на выходные или праздничные дни. Если этого избежать нельзя по объективным причинам, срок ответа в период пиковых нагрузок считается в календарных, а не рабочих днях.
- Указанные сроки являются примерными — это значит, что отдельные вопросы могут потребовать больше времени на подготовку содержательного ответа.
- В случае отсутствия сотрудника Фонда на рабочем месте мы обеспечиваем взаимозаменяемость сотрудников и делаем эту информацию доступной для внешних аудиторий.

Куда поступает обращение	Подтверждение получения (если уместно)	Предоставление содержательного ответа
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)	в течение двух рабочих дней — ответ на вопросы общего или административного характера или сообщение, на какой адрес было переадресовано письмо для предоставления содержательного ответа
Общий адрес конкурса/программы		в течение двух рабочих дней — ответ на содержательный вопрос или информирование, в течение какого срока будет дан ответ, если вопрос требует дополнительной проработки и привлечения других сотрудников Фонда
Адрес директора программ	не позднее следующего рабочего дня	в течение трех рабочих дней — ответ на содержательный вопрос или информирование, в течение какого срока будет дан ответ, если вопрос требует дополнительной проработки и привлечения других сотрудников Фонда
Адрес менеджера программ		
Адрес оператора		
Телефон		
Общий телефон Фонда	в момент звонка (может быть автоответ)	в течение двух рабочих дней по любому удобному каналу связи
Горячая линия по конкретному конкурсу, проекту, программе	в момент звонка (может быть автоответ)	в течение рабочего дня по любому удобному каналу связи
Городской телефон ответственного сотрудника	в момент звонка (может быть автоответ)	в течение двух рабочих дней по любому удобному каналу связи

Мобильный телефон ответственного сотрудника (звонок)	в течение трех часов	в течение двух рабочих дней по любому удобному каналу связи
Мобильный телефон ответственного сотрудника (СМС, сообщение в мессенджере)	в течение дня	в течение двух рабочих дней 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 переадресовывается ответственному сотруднику, который предоставляет ответ в течение двух рабочих дней по любому удобному каналу связи
Сообщение в канал в мессенджерах	--	оперативно, не позднее чем в течение двух рабочих дней

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ КОНКУРСНОГО ЦИКЛА

В соответствии с принятым в Фонде разделением конкурсного цикла на этапы далее в каждом разделе выделены предпочтительные каналы коммуникации.

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, видеоконтентом, включая информационные ролики для участников, видеоинструкции по работе на портале и др.
- Информационные рассылки с портала для зарегистрированных заявителей: приглашения на консультации, ссылки на записи консультаций, напоминания о завершении срока приема заявок и т. п.
- Электронная почта для предоставления подробных содержательных ответов на поступающие вопросы.
- Телефон для предоставления коротких ответов на поступающие вопросы, уточнения деталей и пр.
- Мессенджеры для оперативного информирования о новостях конкурса и ответов на вопросы.
- Социальные сети для размещения новостей конкурса и Фонда.
- Очные мероприятия в онлайн и офлайн формате, включая групповые консультации, вебинары и презентации для участников, которые проводят сотрудники Фонда и/или оператора. Онлайн мероприятия могут проводиться с использованием Zoom, Skype и других подобных платформ.

Экспертиза заявок

- Личный кабинет заявителей и финалистов на портале для организации рассылок и уведомлений, информирования об изменении статусов заявок.
- Электронная почта для предоставления 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. Онлайн мероприятия могут проводиться с использованием Zoom, Skype и других подобных платформ.
- Массовые рассылки при необходимости проинформировать более десяти заявителей.

Определение победителей конкурса и подготовка договоров с ними

- Личный кабинет на портале для организации рассылок и уведомлений для победителей конкурсов.
- Электронная почта для информирования победителей, отправки уточняющих вопросов по документам, ответов на поступающие обращения.
- Телефон для решения оперативных вопросов и ответов на обращения.
- 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. Онлайн мероприятия могут проводиться с использованием Zoom, Skype и других подобных платформ.
- Почта России и иные службы доставки для отправки документов, необходимых для заключения договоров.

Сопровождение проектов 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 организации рассылок и уведомлений для грантополучателей/благополучателей, мониторинга хода проектов, фиксации изменений в договорах и пр.
- Электронная почта для ответов на вопросы и обращения партнеров (грантополучателей/благополучателей, операторов сопровождения).
- Телефон для решения оперативных вопросов с партнерами.
- Мессенджеры (каналы и групповые чаты) для оперативного информирования о новостях сопровождения, результатах грантополучателей/благополучателей и ответов на вопросы.
- Массовые рассылки для анонсов мероприятий сопровождения (если это не индивидуальные встречи) или об образовательных возможностях.
- Очные встречи и мероприятия, если они предусмотрены программой сопровождения, в том числе в онлайн формате.

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 широкого круга партнеров.

Обратная связь по итогам конкурсного цикла

- Электронная почта и телефон для сбора обратной связи от операторов конкурса и операторов сопровождения, экспертов, участников и победителей конкурса.

МОНИТОРИНГ РАЗВИТИЯ КУЛЬТУРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМИ АУДИТОРИЯМИ

Профессиональный и организационный уровень партнеров постоянно растет, в том числе благодаря деятельности Фонда. Это приводит к изменению ожиданий от взаимодействия с Фондом и необходимости 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 нашими партнерами.
- Мы периодически проводим специальные опросы для оценки развития культуры взаимодействия Фонда.
- Мы осознаем значимость [качества взаимодействия](#) с внешними аудиториями для успешного функционирования Фонда, поэтому определили лидера этого процесса в Фонде.
- В случае возникновения вопросов и жалоб, касающихся взаимодействия с Фондом, мы предоставляем партнерам возможность направить письменное обращение в Фонд по электронной почте info@fondpotanin.ru, на адрес конкретного конкурса или на адрес представителя Фонда, опубликованный на сайте, указав в теме письма корректное название программы/конкурса, с которым связан вопрос или жалоба. В тексте письма необходимо указать контакты, по которым можно оперативно связаться.
- 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 лица, которые обращаются в Фонд по любым вопросам:

- указывают [данные, которые позволяют сотрудникам Фонда быстро идентифицировать автора обращения](#), в том числе имя и фамилию, название организации, если применимо, 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);

- оставляют в сообщениях по письменным каналам связи или по телефону свои персональные контактные данные, по которым можно оперативно связаться с ними;
- изучают предварительно информацию на [сайте Фонда](#), где представлены сведения о конкурсе, размещены образцы всех форм для заполнения, дополнительные материалы, контактные данные ответственного сотрудника Фонда и представителя оператора.

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 быстрой и корректной переадресации обращения.
- 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 предоставляют содержательные, точные и компетентные ответы или пояснения. 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.

Сайт Фонда

Мы ожидаем, что сайт Фонда рассматривается всеми внешними аудиториями как основной источник информации о его деятельности и о каждом отдельном конкурсе или мероприятии.

- Перед обращением в Фонд интересующиеся и заявители изучают информацию, размещенную на сайте Фонда, при необходимости пользуются формой поиска.
- Оставляя обращение через форму обратной связи на сайте, автор обращения не ожидает получить ответ в более короткие [сроки](#), чем определены в разделе «Каналы коммуникации» настоящего документа. Если ответ не предоставлен в установленные сроки, автор должен обратиться в Фонд повторно по другим каналам.

Электронная почта

В электронных письмах, адресованных сотрудникам Фонда:

- Корректно указана тема письма, отражающая суть обращения. Если в ходе переписки содержание обсуждения меняется, тему последующих писем необходимо скорректировать соответствующим образом.
- В поле «Кому» указывается адресат, от которого ожидается ответ. В поле «Копия» указываются адресаты, которые должны быть проинформированы о содержании письма, но ответ от которых не обязателен.
- Текст письма начинается с обращения к конкретному лицу или лицам, к которым обращено письмо, с представления автора (ФИО, конкурс, организация, номер заявки или договора) и формулировки конкретного вопроса.
- Информация внутри письма структурирована по абзацам, списки выделены автоматическим способом. Важная информация вынесена в отдельный абзац или выделена иным способом (заливкой цветом/курсивом/подчеркиванием).
- Если вопрос, изложенный в письме, требует ответа в определенный срок, эта информация должна быть указана в письме.

Общение по телефону

Мы ожидаем, что обращения по телефону касаются информации, которую нельзя получить из других источников, например, на сайте Фонда.

- Интересующиеся и заявители используют для обращения номера телефонов, указанные на соответствующей странице сайта Фонда. Звонки на многоканальные телефоны оператора конкурса всегда бесплатны.
- Если известен мобильный номер сотрудника Фонда или сотрудника оператора конкурса/сопровождения, первым шагом становится согласование времени звонка в сообщении.
- Без предварительного согласования совершаются только экстренные звонки, требующие немедленной реакции.
- Звонки на общий городской телефон Фонда совершаются только для получения общей информации, ответов на административные вопросы или уточнения конкретного контактного лица, если его данные не указаны на соответствующей странице сайта Фонда.
- Звонки в Фонд или оператору конкурса/сопровождения планируются и совершаются с учетом рабочего времени сотрудников Фонда и уполномоченных организаций, выходных и праздничных дней, часовых поясов.

Очные встречи (офлайн или онлайн)

- Лица и организации, которые участвуют во встречах с Фондом или являются их инициаторами/организаторами, заранее формулируют ее цель и состав участников со своей стороны, направляют в Фонд материалы к встрече, если это необходимо, знакомятся с документами, подготовленными сотрудниками Фонда, при их наличии, готовят вопросы к представителям Фонда и/или уполномоченных организаций.
- Если планируется участие представителя Фонда или уполномоченной организации в мероприятии грантополучателя или партнера, в приглашении указывается ожидаемый функционал: выступление с приветственным словом, совместное обсуждение, участие в качестве эксперта или модератора, вручение или получение памятных знаков и пр.
- Запись встреч, которые проходят на любых онлайн-платформах, а также публичное размещение информации, полученной на встречах, и/или записей встреч осуществляются только по согласованию со всеми участниками.
- Все участники встречи проявляют уважение к программе и таймингу встречи и стремятся их соблюдать.

Социальные сети и мессенджеры

- Социальные сети не используются для того, чтобы задавать вопросы о партнерстве с Фондом, участии в конкретном конкурсе и подавать обращения в Фонд. Для этого используются каналы связи конкретного конкурса, указанные на сайте Фонда, или общие контакты Фонда.
- Коммуникации в чатах в мессенджерах и в социальных сетях ведутся в деловом стиле с соблюдением требований деловой этики.
- Если у участника чата возникает вопрос, он сначала проверяет через форму поиска, не обсуждался ли этот вопрос ранее. Если не находит нужную информацию, — задает вопрос администратору чата.

Массовые рассылки

Получение массовых рассылок от Фонда или подписка на них не являются обязательными и не влияют на результаты взаимодействия с Фондом. Мы просим наших партнеров рассматривать их как дополнительный инструмент информирования об отдельных событиях в деятельности Фонда или конкретной аудитории.

- Если письмо, отправленное методом массовой рассылки, пришло адресату ошибочно, мы рассчитываем, что адресат сообщит об этом в Фонд, чтобы мы исключили его адрес из списка рассылки по данной теме.
- Если адресат не получил письмо, отправленное методом массовой рассылки, но узнал об этой рассылке по другим каналам, необходимо сообщить в Фонд, чтобы мы включили адрес партнера в список рассылки по данной теме.

Сроки ответов

- Интересующиеся, заявители и партнеры используют официальные каналы коммуникаций: номера телефонов и электронные адреса, указанные в соответствующих разделах на сайте Фонда.
- Интересующиеся, заявители и партнеры используют общий телефон и общий электронный адрес Фонда только в самых крайних случаях и понимают, что обращение по общим каналам коммуникаций означает увеличение сроков ответа на запрос, а в случае отсутствия понятной контактной информации обратившегося и темы обращения снижают конкретность ответа.
- Заявители и партнеры подтверждают получение писем и сообщений от сотрудников Фонда в течение рабочего дня.
- Заявители и партнеры предоставляют содержательные ответы на вопросы и обращения, поступающие от сотрудников Фонда, в согласованные сроки и заранее уведомляют о задержках в предоставлении информации.

Отсутствие сотрудника на рабочем месте

- Авторы обращений в Фонд с пониманием относятся к возможному увеличению сроков ответа в случае отсутствия ответственного сотрудника на рабочем месте.
- Партнеры самостоятельно и заблаговременно уточняют доступность ответственных сотрудников в период принятия ключевых решений по проектам, которые реализуются совместно с Фондом и/или при его поддержке, а также информацию о том, кто замещает сотрудника на период отсутствия.

Развитие культуры взаимодействия

- Интересующиеся и заявители делятся с нами впечатлениями о взаимодействии с Фондом, операторами конкурсов и операторами сопровождения через форму обратной связи на сайте Фонда.
- Партнеры предоставляют обратную связь о взаимодействии с Фондом, операторами конкурсов и операторами сопровождения в ходе коммуникации с ответственными сотрудниками Фонда или через форму обратной связи на сайте Фонда, в последнем случае мы просим указывать название конкурса/программы, в рамках которой осуществляется взаимодействие с Фондом.
- Партнеры с пониманием относятся к тому, что не все их комментарии и пожелания могут быть учтены Фондом.