



Методическое руководство по взаимодействию Ассоциации интеллектуальных волонтеров и экспертов по вопросу выполнения заявок

Данное руководство регламентирует процесс взаимодействия между интеллектуальным волонтером (далее-Эксперт) и Ассоциацией интеллектуальных волонтеров (далее-Ассоциация) (совместно – Стороны) для эффективного решения задач.

Соблюдение этапов и этических норм гарантирует прозрачность, качество и взаимное уважение.

Этап 1. Постановка задачи эксперту

1.1. Ассоциация направляет на адрес электронный почты Эксперта заявку от Благополучателя с сопроводительным письмом.

При выборе экспертов Ассоциация ориентируется на специализацию, указанную Экспертом при подаче заявки при вступлении в Ассоциацию.

В заявке Благополучателя указывается: наименование; вид деятельности, контакты для связи; описание задачи, желаемый результат (что должно быть сделано: документ, стратегия, аналитика и т.д.), желаемые сроки выполнения.

Цель: Закрепить за заявкой конкретного эксперта.

Результат: получение от Эксперта подтверждения, что заявка принята в работу, определение сроков выполнения заявки.

Эксперт обязуется в течение 2 (двух) календарных дней с даты получения заявки на электронную почту предоставить Ассоциации ответное письмо о готовности/неготовности взять заявку в работу.

При отказе от выполнения заявки Эксперт обязан указать основание отказа:

- несоответствие специализации,
- отсутствие времени для выполнения заявки,
- задача в заявке нарушает требования законодательства.

ВАЖНО! Золотым стандартом Ассоциации является выполнение заявки в течение **7 рабочих дней** с даты ее получения Экспертом.

Этап 2. Взаимодействие Эксперта и Благополучателя:

2.1. Фиксация ожиданий и обязательств. Помощь в описании задачи и результата.

Цель: Уточнить формулировки, чтобы задача была понятна и выполнима. Синхронизировать видение конечного продукта между всеми участниками процесса.

Действия:

Эксперт не позднее **2 (двух) календарных дней с даты направления согласия** на выполнение заявки в Ассоциацию, связывается с Благополучателем и помогает, если это необходимо, переформулировать запрос в виде конкретной задачи (например, «разработать структуру презентации» вместо «сделать красиво») и описывает измеримый результат (договор, претензия, страница сайта, семинар, онлайн-консультация), договариваются о сроках.

Действия: Эксперт и Благополучатель подтверждают, что понимают задачу одинаково, договариваются о сроках выполнения и о форме представления результата (например, «файл формата .pdf объемом 10 страниц», «сводная таблица в Excel», «код на языке Python»).

Результат: Четко сформулированная задача, сроки выполнения и ожидаемый конкретный результат, зафиксированные в системе или на бумаге.

О достигнутых договоренностях Эксперт уведомляет Ассоциацию путем направления электронного письма.

Важно! Ассоциация работает строго в рамках правового поля и не оказывает консультации, целью которой является нарушение законодательства или прав третьих лиц.

Важно! Если в ходе уточнения задачи выяснится, что запрос не соответствует информации, поданной в первичной заявке/ нарушает требования законодательства/Благополучатель не предоставляет необходимую для выполнения заявки информацию или не выходит на связь дольше 3 рабочих дней – во всех этих случаях Эксперт обязуется письменно уведомить Ассоциацию об указанных фактах. После чего Ассоциация и Эксперт вместе принимают решение о дальнейшей реализации заявки.

Этап 3. Завершение работы и обратная связь

3.1. Направление итога работы.

По завершению работы Эксперт (в случае предоставления письменных ответов) направляет ответ Благополучателю по адресу электронной почты и в копию письма ставит Ассоциацию.

Этические нормы общения Сторон

Соблюдение следующих норм является обязательным для всех участников процесса:

1. Уважение Сторон друг к другу.

2. Пунктуальность.

Эксперт обязуется соблюдать сроки предоставления информации (ответ в течение 3 дней) и дедлайны по задаче.

3. Конструктивная коммуникация.

Общение должно быть вежливым, профессиональным и по существу дела.

В случае выявления затруднений в работе с Благополучателем, Эксперт вправе обратиться в Ассоциацию за помощью в решении возникших противоречий.

4. Ответственность за качество. Эксперт несет полную ответственность за достоверность, качество, соответствие закону и полноту предоставляемой Благополучателю информации.

5. Конфиденциальность. Эксперт обязуется не разглашать детали переписки с Благополучателем, полученные от него материалы и результаты работы третьим лицам без его письменного согласия (если иное не оговорено условиями проекта).

6. При публичном использовании результатов работы (например, в презентациях или отчетах) Стороны обязуются указывать принадлежность Эксперта к Ассоциации интеллектуальных волонтеров.

Работа каждого Эксперта оценивается Благополучателем по следующим критериям (опрос направляется Ассоциацией):

Вопросы для отзыва:

1. Насколько консультация решила ваш запрос и приблизила к цели?

(Оцените по шкале от 1 до 10, насколько проблема решена — полностью или частично, помогли ли вам сформулировать конкретные следующие шаги).

2. Как вы оцениваете профессионализм эксперта и актуальность предложенной информации?

(Понимал ли специалист специфику вашей сферы, предложил ли применимые инструменты, методики или источники данных, рассматривал ли проблему под разными углами?)

Оцените по шкале от 1 до 10

3. Был ли процесс коммуникации комфортным и понятным?

(Удалось ли легко записаться на встречу, уложился ли эксперт в тайминг, объяснялись ли сложные вещи простым языком без избытка жаргона, проверялось ли ваше понимание?)

Оцените по шкале от 1 до 10

4. Что стало для вас главным результатом этой встречи?

(Опишите самый ценный инсайт, неожиданное открытие или конкретный совет, который вы внедрите в работу/учебу в первую очередь.)

5. Посоветовали бы вы нашу ассоциацию и этого эксперта коллегам, столкнувшимся с похожей задачей?

(Варианты ответа: «Да, обязательно», «Скорее да», «Затрудняюсь ответить», «Скорее нет», «Нет»).