



## **Методическое руководство по взаимодействию Ассоциации интеллектуальных волонтеров, благополучателей и экспертов**

Данное руководство регламентирует процесс взаимодействия между благополучателем, интеллектуальным волонтером (далее-эксперт) и Ассоциацией интеллектуальных волонтеров (далее-Ассоциация) для эффективного решения задач. Соблюдение этапов и этических норм гарантирует прозрачность, качество и взаимное уважение.

### **Этап 1. Первичное знакомство и постановка задачи**

#### 1.1. Заполнение анкеты благополучателем

Цель: Систематизировать информацию для дальнейшей работы эксперта.

Действия: Благополучатель заполняет стандартную анкету, где указывает:

Описание своей деятельности.

Описание существующей проблемы.

Конкретную задачу, требующую решения.

Желаемый результат (что должно быть сделано: документ, стратегия, аналитика и т.д.).

Сроки.

Контакты для связи.

Результат: Заполненная анкета, переданная в Ассоциацию.

### **Этап 2. Взаимодействие с экспертом**

#### 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:

Ассоциация или эксперт 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).

Действия: Эксперт подтверждает, что понимает задачу и описывает, в каком виде будет представлен результат (например, «файл формата .pdf объемом 10 страниц», «сводная таблица в Excel», «код на языке Python»).

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

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, Ассоциация вправе отказать в выполнении заявки и предложить переполнить анкету по актуальному запросу.

## 2.2. Предоставление дополнительной документации

Цель: Обеспечить эксперта всеми необходимыми материалами для качественного выполнения работы.

Действия: По запросу эксперта благополучатель обязуется предоставить любые дополнительные документы, данные, доступы или материалы, необходимые для анализа и решения задачи.

## 2.3. Ответы на вопросы эксперта/Ассоциации

Цель: Уточнить детали, снять неопределенность.

Действия: Благополучатель оперативно, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса от эксперта/Ассоциации, отвечает на уточняющие вопросы по существу задачи.

Обоснование: Нарушение этого правила может привести к срыву сроков выполнения задачи или к отказу эксперта от работы над заявкой. В случае невозможности дать ответ в срок, необходимо заранее уведомить об этом Ассоциацию и эксперта.

## **Этап 3. Завершение работы и обратная связь**

### 3.1. Предоставление отзыва

Цель: Оценить качество оказанной услуги и улучшить процессы ассоциации.

Действия: Благополучатель оценивает результат работы эксперта по заранее согласованным критериям либо составляет отзыв в свободной форме.

Эксперт оценивает качество предоставленных благополучателем данных и своевременность коммуникации.

Результат: Заполненная форма обратной связи или краткий отзыв о сотрудничестве (направляется на электронную почту).

**Этические нормы общения Сторон**  
**Соблюдение следующих норм является**  
**обязательным для всех участников процесса:**

1. Уважение Сторон друг к другу.
2. Пунктуальность. Строго 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.  
Избегать эмоциональных оценок Сторон; обсуждать только факты и рабочие вопросы.
4. Честность и прозрачность. Благополучатель несет ответственность за достоверность и полноту предоставляемой эксперту информации. В случае выявления нарушений положений настоящего пункта, Ассоциация и эксперт не несут ответственности за качество услуги и вправе отказаться от выполнения задачи.
5. Конфиденциальность. Не разглашать детали переписки с экспертом, полученные от него материалы и результаты работы третьим лицам без его письменного согласия (если иное не оговорено условиями проекта).
6. Признание вклада. При публичном использовании результатов работы (например, в презентациях или отчетах) необходимо корректно указывать вклад эксперта в соответствии с его пожеланиями.