|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Российскэ Федерацие**  **Адыгэ Республикэмкlэ**  **Мыекъопэ районым**  **Иадминистрацие Муниципальнэ гъэпсыкiэ зиiэ**  **«Кужорскэ къоджэ псэупiэм»**  ***385765 ст. Кужорскэр***  ***ул. Ленинэр, 21*** |  | **Российская Федерация Администрация**  **Муниципального образования**  **«Кужорское сельское поселение»**  **Майкопского района**  **Республики Адыгея**  ***385765 ст. Кужорская***  ***ул. Ленина, 21*** |

Телефон/факс: (887777) 2-84-84; 2-84-24

E-mail: [kyg.adm@mail.ru](mailto:kyg.adm@mail.ru)

ИНН/КПП 0104010395/010401001

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

главы МО «Кужорское сельское поселение»

07.04. 2020г. № \_\_

«О создании муниципального штаба для участия в общероссийской акции взаимопомощи «Мы вместе» на территории муниципального образования «Кужорское сельское поселение»

В рамках противодействия распространения новой короновирусной инфекции COVID-19 на территории муниципального образования «Кужорское сельское поселение»

1. В рамках участия в общероссийской акции взаимопомощи «Мы вместе» на территории муниципального образования создать муниципальный штаб на базе администрации муниципального образования «Кужорское сельское поселение».
2. Ответственным за муниципальный штаб назначить заместителя главы Старушко М.П.
3. Утвердить список волонтеров муниципального штаба в соответствии с **приложением № 1**.
4. Перед началом осуществления волонтерской деятельности муниципального штаба, ежедневно под роспись осуществлять ознакомление волонтеров с правилами техники безопасности по оказанию помощи пожилым людям в соответствии с **приложением №2**.
5. Специалисту по социальной работе с населением ежедневно обеспечивать сотрудников штаба и волонтеров средствами индивидуальной защиты (медицинские маски, перчатки, антисептики).
6. Ознакомить всех волонтеров с:

6.1. Концепцией по отработке заявок для оказания помощи пожилым людям 60+ в экстренной ситуации (коронавирус) (**приложение №3**).

6.2. Концепцией по отработке заявок для оказания помощи пожилым людям 65+ в экстренной ситуации (коронавирус) (**приложение №4**).

1. Обеспечить своевременное заполнение Формы отчета на оказание услуг за счет заявителя (**приложение №5**).
2. Обеспечить своевременное заполнение Формы отчета по передаче наборов первой необходимости (**приложение №6**).
3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Кужорское сельского поселения в сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Старушко М.П.

Глава муниципального образования

«Кужорское сельское поселение» Крюков В.А.

Подготовил: заместитель главы Старушко М.П.

Приложение № 1 к распоряжению

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_\_\_

Список волонтеров муниципального штаба

муниципального образования «Кужорское сельское поселение»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф.И.О. волонтера | Населенный пункт | Телефон |
| 1. | Веревкин Степан Александрович | Ст.Кужорская ул.Дзержинского | 89284690306 |
| 2. | Казакова Екатерина Васильевна | Ст.Кужорская ул.Толстого | 89002345075 |
| 3. | Евсеева Юлия Витальевна | Ст.Кужорская ул.Свердлова | 89284736866 |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
| 6. |  |  |  |

Приложение № 2 к распоряжению

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_\_\_

**Правила техники безопасности**

**при оказании помощи пожилым людям, находящимся на карантине по подозрению на заболевание новой короновирусной инфекцией COVID**-19

Перед началом осуществления волонтерской деятельности гражданин, изъявивший желание стать волонтером, должен пройти инструктаж по соблюдению техники безопасности при оказании помощи пожилым людям, находящимся на карантине по подозрению на заболевание новой короновирусной инфекцией COVID-19 (далее – Инструктаж).

Инструктаж состоит из перечня мер по профилактике и снижению рисков распространения новой короновирусной инфекции COVID-19, а также правил заполнения ежедневной учетной документации по их реализации (чек-листы).

1. Каждый волонтер должен под роспись пройти Инструктаж.

2.Руководитель муниципального волонтерского штаба (его заместитель) ежедневно осуществляет Инструктаж.

3.Руководитель муниципального волонтерского штаба (его заместитель) выдает чек-листы и средства индивидуальной защиты (медицинские маски, одноразовые перчатки, дезинфицирующие средства для рук в индивидуальной упаковке, при необходимости – защитные костюмы).

***Меры по профилактике и снижению рисков распространения   
новой короновирусной инфекции COVID-19***

На протяжении всего периода осуществления волонтерской деятельности волонтер обязан выполнять меры по профилактике и снижению рисков распространения новой короновирусной инфекции COVID-19.

1. Перед началом осуществления волонтерской деятельности ежедневно получать в муниципальном волонтерском штабе:

а) средства индивидуальной защиты, исходя из дневной потребности (смена медицинской маски каждые 2 часа, смена средств индивидуальной защиты после оказания помощи каждому пожилому человеку, находящемуся на карантине по подозрению на заболевание новой короновирусной инфекцией COVID-19);

б) чек-листы.

2. В конце волонтёрского дня необходимо передать в муниципальный волонтерский штаб заполненные чек-листы №1, № 2. Чек-лист № 3 сдается в муниципальный волонтерский штаб в начале следующего волонтерского дня.

3. В случае, если во время осуществления волонтерской деятельности отмечается ухудшение состояние кого-то из окружающих людей (например, других волонтеров) или самого пожилого человека (например, появление одышки и других симптомов острой респираторной вирусной инфекции), то данную информацию необходимо незамедлительно передать в муниципальный волонтерский штаб, а самому потенциальному пациенту посоветовать обратиться в медицинскую организацию. О всех таких случаях незамедлительно сообщать в муниципальный волонтерский штаб.

4. Неукоснительно соблюдать следующие меры личной профилактики:

1. Мыть руки с мылом как можно чаще (в случае отсутствия такой возможности – обрабатывать их спиртсодержащим антисептиком). Обязательно обрабатывать руки после каждого контакта с деньгами и после каждого посещения пожилых людей;

1. Не прикасаться руками к слизистым поверхностям и коже лица;
2. Защищать органы дыхания с помощью медицинской маски, соблюдая правила ее ношения (см. памятку);
3. Избегать прямого контакта с людьми (объятия, рукопожатия, поцелуи и т.д.), держать расстояние личного пространства не менее 2 м.
4. Не заходить в квартиру пожилого человека, которому Вы принесли продукты, лекарства и т.д.;
5. Не принимать у пожилых людей благодарность в виде любых предметов (конфеты, печенья и проч.);
6. Минимизировать прикосновения к различным поверхностям в общественных местах (включая транспорт и магазины). При открывании дверей, нажатии кнопок лифта или кнопки звонка использовать локоть или салфетку;
7. Обрабатывать телефон спиртсодержащими салфетками/антисептиками не реже 1 раза в час;
8. Остаться дома, вызвать врача на дом в случае, если отмечаете наличие у себя хотя бы одного из следующих симптомов:

повышение температуры тела;

озноб, боли в мышцах;

головная боль;

заложенность носа;

появление кашля (особенно сухого);

затрудненное дыхание.

1. Сообщить о факте своего заболевания в муниципальный волонтерский штаб.
2. Соблюдать здоровый режим, включая полноценный сон. Потреблять пищевые продукты богатые белками, витаминами и минеральными веществами. Поддерживать должный уровень физической активности.
3. В целях личной профилактики при контакте с таким человеком на расстоянии ближе 2 м и (или) попадании следов биологических сред на открытые участки кожи или слизистые необходимо вымыть руки с мылом и обработать их, а также слизистые 70% спиртовым раствором (для глаз можно использовать 2% раствор борной кислоты).

**Помните, одиночные меры не обеспечивают полной защиты от заболевания! Необходимо единовременно соблюдать все профилактические меры.**

**Памятка по проведению мероприятий личной гигиены**

*Как правильно мыть руки?*

1. Снимите все украшения (кольца, браслеты, часы);
2. Ополосните руки в теплой воде перед нанесением мыла;
3. Используйте мыло и не менее чем 30 секунд мойте руки вспененным мылом, используя следующую технику:

* вспененное мыло разотрите между ладонями;
* потрите руки с тыльной стороны друг о друга;
* соедините ладони, скрещивая пальцы, и промойте межпальцевые пространства;
* отдельно промойте большие пальцы рук с помощью вращения;
* тщательно промойте кожу между пальцами и под ногтями;
* разотрите центр ладонями;

1. Смойте мыло и ополосните чистые руки в теплой воде;
2. Обязательно высушите руки полотенцем.

*Как правильно использовать медицинскую маску?*

1. Медицинская маска должна плотно закрывать рот, подбородок и нос таким образом, чтобы не оставалось зазоров;
2. Не имеет значения какой стороной внутрь надевать медицинскую маску;
3. С целью профилактики возможного самозаражения медицинскую маску необходимо менять с периодичностью не менее одного раза в два часа;
4. Если медицинская маска стала влажной ее необходимо незамедлительно заменить на новую;
5. После снятия использованной маски необходимо помыть руки и только после этого заменить ее на новую;
6. Медицинскую маску рекомендуется носить только в местах массового скопления людей и при общении с больными, или потенциально зараженными людьми, находящимися на карантине, не более 2 часов. На открытом воздухе использовать маску нецелесообразно.

*Приложение к Правилам техники*

*безопасности при оказании помощи*

*пожилым людям, находящимся на*

*самоизоляции по подозрению на заболевание*

*новой короновирусной инфекцией COVID-19*

Муниципальное образование «Кужорское сельское поселение»

Дата: \_\_\_.\_\_\_ 2020 года.

ФИО волонтера:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Чек-лист №1. Муниципальный волонтерский штаб**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Действие | Отметка о выполнении |
| 1. | Помыть руки с последующей обработкой антисептическим средством при первичном посещении муниципального волонтерского штаба |  |
| 2. | Руководитель волонтерского штаба измерил температуру тела при первичном посещении муниципального волонтерского штаба  *В случае, если отмечается повышение температуры тела (>370С) необходимо незамедлительно об этом сообщить руководителю волонтерского штаба, а также в медицинскую организацию по месту жительства.* | t= |
| 3. | Получить средства индивидуальной защиты (одноразовые маски с возможностью замены каждые 2 часа/респираторы, спиртсодержащие антисептики) |  |
| 4. | Помыть руки с последующей обработкой антисептическим средством по возращении в муниципальный волонтерский штаб |  |
| 5. | Измерить температуру тела по возращении в муниципальный волонтерский штаб  *В случае, если отмечается повышение температуры тела необходимо незамедлительно об этом сообщить руководителю волонтерского штаба, а также в медицинскую организацию по месту жительства.* | t= |

**Чек-лист №2. Непосредственное оказание помощи пожилым людям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Действие | Отметка о выполнении |
| 1. | Обрабатывать спиртосодержащими или дезинфицирующими салфетками поверхности используемых гаджетов **каждый час** |  |
| 2. | Обработать руки спиртосодержащими или дезинфицирующими салфетками после произведения оплаты продуктов в магазине |  |
| 3. | Обработать руки спиртсодержащим антисептиком после выхода из общественного транспорта (автобус, троллейбус, маршрутной такси, трамвай, метро и т.д.) |  |
| 4. | Обработать руки спиртосодержащими или дезинфицирующими салфетками перед началом непосредственного контакта с пожилыми людьми (передачей продуктов, хоз.товаров и др.) |  |
| 5. | Обработать руки спиртосодержащими или дезинфицирующими салфетками после прекращения контакта с пожилым человеком. |  |

***В случае, если во время контакта с пожилым человеком вы отметили у него симптомы заболеваний, необходимо об этом незамедлительно сообщить в муниципальный волонтерский штаб!***

**Чек-лист №3. Место проживания волонтера**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Действие** | **Отметка о выполнении** |
| 1. | Помыть руки с последующей обработкой антисептическим средством по возращении с улицы |  |
| 2. | Промыть открытые поверхности кожи и слизистые в конце дня проточной водой |  |
| 3. | *В случае наличия контакта с биологическими жидкостями потенциально больного человека* обработать руки и слизистые 70% спиртовым раствором (для глаз можно использовать 2% раствор борной кислоты) |  |
| 4. | Измерить температуру тела перед сном |  |

Приложение № 3 к распоряжению

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_\_\_

**Концепция по отработке заявок для оказания помощи пожилым людям в экстренной ситуации (короновирус)**

**60+**

*Текст звонка:*

Здравствуйте, Тамара Ивановна , меня зовут Полина!

Я волонтер штаба по помощи пожилым людям Майкопского района Республики Адыгея. Вы оставили заявку на получение помощи на «горячей линии» ОНФ. Могу ли я уточнить информацию по Вашей заявке?

*Далее необходимо уточнить данные из заявки:*

*Оператор перечисляет все данные, введенные в заявке, и уточняет следующую информацию, если она отсутствует в заявке:*

1. Подскажите, из какого Вы города?;
2. Уточните Ваши ФИО;
3. Назовите, пожалуйста, Ваш возраст. Слушаем ответ. Если возраст меньше 60 лет: Прошу прощения, на данный момент мы оказываем помощь гражданам старшего возраста (справочно – старше 60 лет).
4. Уточните Ваш адрес для доставки (улица, дом, корпус (если есть), подъезд, домофон, этаж, квартира);
5. Уточните Ваш контактный номер телефона (мобильный).

*Если в заявке не указана конкретная требуемая помощь, уточнить, что требуется:*

Уточните, пожалуйста, какая именно помощь Вам необходима?

*Выслушать ответ человека. Если просят помощь, которую мы предоставить не можем, перечислить возможные форматы оказания помощи:*

К сожалению, волонтеры не могут оказать названную Вами помощь, но мы можем помочь в следующих вопросах:

1. Покупка товаров первой необходимости, в том числе продуктов и хоз. товаров.
2. Покупка лекарственных средств, включая лекарственные средства по рецепту.
3. Оплата ЖКХ.

Обращаю Ваше внимание, что приобретение данных товаров осуществляется за счет средств заказчика. Вам требуется обозначенная помощь?

*Если нет:* к сожалению, на данный момент, волонтеры оказывают только обозначенные виды помощи. Информацию о Вашем обращении мы передадим в Штаб для дальнейшего решения вопроса. По данному вопросу с Вами еще свяжутся.

*Если данные виды помощи не требуются, информация о требуемой помощи с номером заявки передается руководителю регионального штаба для дальнейшей проработки в зависимости от вида необходимой помощи.*

*Если в процессе разговора человек говорит, что какой-то из обозначенных видов помощи требуется, необходимо задать дополнительные вопросы:*

- Есть ли у Вас какие-либо симптомы ОРВИ? Температура, насморк, кашель?

- Проживают ли с Вами родственники, также находящиеся в самоизоляции?

Если требуется покупка продуктов/лекарств:

*Далее необходимо уточнить список товаров:*

Скажите пожалуйста, какие продукты/лекарства Вам необходимы?

*Человек перечисляет список товаров.* Если в этом списке есть товары помимо продуктов и лекарств (одежда, инструменты и т.д.), необходимо сказать: К сожалению, мы не сможем приобрести … (назвать товар), поскольку мы приобретаем только предметы первой необходимости.

Если не будет перечисленных Вами товаров, их чем-то можно заменить?

*Если нужно купить лекарства, уточнить, есть ли у человека рецепт на него (если он требуется).*

*Далее необходимо согласовать стоимость:*

Вы знаете примерную стоимость названных Вами товаров? Какой может быть их максимальная стоимость?

*Если не знает* – Мы сейчас уточним итоговую стоимость заказа и свяжемся с Вами для его подтверждения. *Просчитать стоимость и согласовать ее при повторном звонке.*

Есть ли у Вас рядом магазины, в которых эти товары можно приобрести?

Вам будет удобнее оплатить товары картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Скажите, пожалуйста, в какой срок Вам потребуются эти товары?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

Если требуется оплата ЖКХ:

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам требуется помощь в оплате услуг ЖКХ. Подскажите, какие услуги Вам необходимо оплатить? Есть ли у Вас квитанции для оплаты? Какая будет итоговая сумма оплаты услуг?

Обращаю Ваше внимание, что оплата услуг осуществляется за счет средств заказчика. Вам будет удобнее осуществить оплату картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Подтверждение заявки:** Ваша заявка принята и передана в обработку. Помощь будет оказана … (обозначить день - сегодня или завтра, примерное время доставки).

*Если заявка поступила до 18:00, необходимые товары доставляются в тот же день. Если заявка поступила после 18:00, товары доставляются на следующий день.*

**Комментарии\***

От **позвонившего** также может возникать ряд вопросов, таких как:

1. Может ли Ваша организация оплатить мои товары? – Оплата осуществляется только за счет средств обратившегося за помощью.
2. Можно ли оказать помощь сейчас или как можно скорее? – Оператор сам должен оценить срочность запроса и в случае необходимости, ускорить решение вопроса.
3. И другие вопросы. В случае затруднения с ответом на вопрос: Для ответа на Ваш вопрос мне необходимо уточнить информацию. Я перезвоню Вам в ближайшее время. Задает вопрос руководителю штаба. Далее перезванивает.

В свою очередь, **оператор** может уточнить у позвонившего такую информацию, как:

1. Уточнять позвонившему, что волонтеры оказывают помощь только в приобретении товаров первой необходимости (не приобретается одежда, игрушки, инструменты и тд. За исключением особых случаев);
2. В каком расположении от дома позвонившего находятся магазины и аптеки;
3. Обсудить с позвонившим возможность приобретения альтернативных товаров и лекарственных средств, в случае их отсутствия в магазине или аптеке;
4. Уточнить стоимость товаров и лекарственных средств с позвонившим;
5. Согласовать с позвонившим цены товаров.

Также могут возникать ситуации, при которых позвонивший может вести себя агрессивно, требовать оказание помощи, не входящей в перечень оказываемой помощи. В таких случаях, волонтеру нужно вежливо предупредить позвонившего об отказе в оказании помощи по одной из причин и передать информацию о данной заявке руководителю Штаба.

Приложение № 4 к распоряжению

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_\_\_

.

**Концепция по отработке заявок для оказания помощи пожилым людям в экстренной ситуации (короновирус)**

**65+**

*(для тех, кто имеет право претендовать на бесплатный комплект)*

*Текст звонка:*

Здравствуйте, Тамара Ивановна, меня зовут Полина!

Я волонтер муниципального штаба Майкопского района по помощи пожилым людям в Республике Адыгея Вы оставили заявку на получение помощи на «горячей линии» Общероссийского народного фронта. Могу ли я уточнить информацию по Вашей заявке?

*Далее необходимо уточнить данные из заявки:*

*Оператор перечисляет все данные, введенные в заявке, и уточняет следующую информацию, если она отсутствует в заявке:*

1. Подскажите, из какого Вы муниципального образования?;
2. Уточните Ваши ФИО;
3. Назовите, пожалуйста, Ваш возраст.
4. Уточните Ваш адрес для доставки (улица, дом, корпус (если есть), подъезд, домофон, этаж, квартира);
5. Уточните Ваш контактный номер телефона (мобильный).
6. Мы готовы одноразово доставить вам набор первой необходимости, который состоит из (приложение 1)
7. Если Вам понадобится что-то помимо данного набора, мы готовы купить и осуществить доставку дополнительных товаров за ваш счет.

*Если просят помощь, которую мы предоставить не можем, перечислить возможные форматы оказания помощи:*

К сожалению, волонтеры не могут оказать названную Вами помощь, но мы можем помочь в следующих вопросах:

1. Покупка товаров первой необходимости, в том числе продуктов и хоз. товаров.
2. Покупка лекарственных средств, включая лекарственные средства по рецепту.
3. Оплата ЖКХ.

Обращаю Ваше внимание, что приобретение данных товаров осуществляется за счет средств заказчика. Вам требуется обозначенная помощь?

*Если в процессе разговора человек говорит, что какой-то из обозначенных видов помощи требуется**, необходимо задать дополнительные вопросы:*

- Есть ли у Вас какие-либо симптомы ОРВИ? Температура, насморк, кашель?

- Проживают ли с Вами родственники, также находящиеся в самоизоляции?

Если требуется покупка продуктов/лекарств:

*Далее необходимо уточнить список товаров:*

Скажите пожалуйста, какие продукты/лекарства Вам необходимы?

*Человек перечисляет список товаров.* Если в этом списке есть товары помимо продуктов и лекарств (одежда, инструменты и т.д.), необходимо сказать: К сожалению, мы не сможем приобрести … (назвать товар), поскольку мы приобретаем только предметы первой необходимости.

Если не будет перечисленных Вами товаров, их чем-то можно заменить?

*Если нужно купить лекарства, уточнить, есть ли у человека рецепт на него (если он требуется).*

*Далее необходимо согласовать стоимость:*

Вы знаете примерную стоимость названных Вами товаров? Какой может быть их максимальная стоимость?

*Если не знает* – Мы сейчас уточним итоговую стоимость заказа и свяжемся с Вами для его подтверждения. *Просчитать стоимость и согласовать ее при повторном звонке.*

Есть ли у Вас рядом магазины, в которых эти товары можно приобрести?

Вам будет удобнее оплатить товары картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Скажите, пожалуйста, в какой срок Вам потребуются эти товары?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

Если требуется оплата ЖКХ:

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам требуется помощь в оплате услуг ЖКХ. Подскажите, какие услуги Вам необходимо оплатить? Есть ли у Вас квитанции для оплаты? Какая будет итоговая сумма оплаты услуг?

Обращаю Ваше внимание, что оплата услуг осуществляется за счет средств заказчика. Вам будет удобнее осуществить оплату картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Подтверждение заявки:** Ваша заявка принята и передана в обработку. Помощь будет оказана … (обозначить день - сегодня или завтра, примерное время доставки).

*Если заявка поступила до 18:00, необходимые товары доставляются в тот же день. Если заявка поступила после 18:00, товары доставляются на следующий день.*

**Комментарии\***

От **позвонившего** также может возникать ряд вопросов, таких как:

1. Может ли Ваша организация оплатить мои товары? – Оплата осуществляется только за счет средств обратившегося за помощью.
2. Можно ли оказать помощь сейчас или как можно скорее? – Оператор сам должен оценить срочность запроса и в случае необходимости, ускорить решение вопроса.
3. И другие вопросы. В случае затруднения с ответом на вопрос: Для ответа на Ваш вопрос мне необходимо уточнить информацию. Я перезвоню Вам в ближайшее время. Задает вопрос руководителю штаба. Далее перезванивает.

В свою очередь, **оператор** может уточнить у позвонившего такую информацию, как:

1. Уточнять позвонившему, что волонтеры оказывают помощь только в приобретении товаров первой необходимости (не приобретается одежда, игрушки, инструменты и тд. За исключением особых случаев);
2. В каком расположении от дома позвонившего находятся магазины и аптеки;
3. Обсудить с позвонившим возможность приобретения альтернативных товаров и лекарственных средств, в случае их отсутствия в магазине или аптеке;
4. Уточнить стоимость товаров и лекарственных средств с позвонившим;
5. Согласовать с позвонившим цены товаров.

Также могут возникать ситуации, при которых позвонивший может вести себя агрессивно, требовать оказание помощи, не входящей в перечень оказываемой помощи. В таких случаях, волонтеру нужно вежливо предупредить позвонившего об отказе в оказании помощи по одной из причин и передать информацию о данной заявке руководителю Штаба.

Приложение № 5 к распоряжению

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_\_\_

**Форма отчета на оказание услуг за счет заявителя.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ЗАЯВКА**  **На оказание волонтерской помощи №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.** | | | | |
| ВОЛОНТЕР ШТАБА | | ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| ВОЛОНТЕР ВЫЕЗДНОЙ ГРУППЫ | | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Категория заявки: «ПРОДУКТЫ», «ЛЕКАРСТВА», «ЖКХ» | | |
| Заявитель | | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФИО доверенного лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата и время звонка заявителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| **СПИСОК ПОКУПОК** | | | | |
| № | Наименование позиции | | Кол-во | Цена, руб. |
| 1. |  | |  |  |
| 2. |  | |  |  |
| 3. |  | |  |  |
| 4. |  | |  |  |
| 5. |  | |  |  |
| 6. |  | |  |  |
| 7. |  | |  |  |
| 8. |  | |  |  |
| 9. |  | |  |  |
| 10. |  | |  |  |
| 11. |  | |  |  |
| 12 |  | |  |  |
| 13 |  | |  |  |
| 14 |  | |  |  |
| 15 |  | |  |  |
| 16 |  | |  |  |

Продукты/Лекарственные препараты доставлены в соответствии со списком/Оплата ЖКХ произведена.

Претензий к волонтеру **не имею.**

Заказчик:

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 6 к распоряжению

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 №\_\_\_\_\_\_

**Форма отчета по передаче готового продуктового набора первой необходимости**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАЯВКА**  **№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.** | |
| ВОЛОНТЕР ШТАБА | ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ВОЛОНТЕР ВЫЕЗДНОЙ ГРУППЫ | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Заявитель | ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФИО доверенного лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата и время звонка заявителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Продуктовый набор получен. Претензий к волонтеру **не имею.**

Заказчик:

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_