**П Р А В И Л А**

**работы волонтера (оператора) Call-центра СЭП РФ при приеме звонков в период угрозы распространения на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)**

**ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

Общероссийская общественная организация содействия судебно-экспертной деятельности «Судебно-экспертная палата Российской Федерации» (далее по тексту – СЭП РФ, Организация) привлекает на временной основе волонтеров к осуществлению добровольческой волонтерской деятельности в форме безвозмездного выполнения работ и оказания услуг в целях поддержки и защиты граждан, подготовки к преодолению пандемии, оказания помощи пострадавшим, содействия деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, оказания бесплатной юридической помощи и правового просвещения населения.

Период привлечения волонтеров – на весь период нерабочих дней, установленных в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 02.04.2020 № 239 в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с возникшей угрозой распространения на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV). Период привлечения волонтеров к осуществлению добровольческой деятельности может быть увеличен или сокращен в случае увеличения или сокращения нерабочих дней, обусловленных пандемией.

Волонтеры осуществляют добровольческую деятельность и выступают в качестве операторов Call-центра, работающего в круглосуточном режиме по номеру телефона, указанному на официальном сайте СЭП РФ.

Волонтер или оператор Call-центра осуществляет прием, регистрацию, обработку и переадресацию входящих звонков, предоставляет интересующую информацию и проводит необходимую консультацию, связанную с поиском и предложением оптимальных решений в связи с возникшими вопросами.

Волонтер при осуществлении своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, действует добровольно и на безвозмездной основе.

Деятельность волонтера связана с оказанием помощи гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, не может быть направлена на извлечение прибыли или получение иной личной выгоды. Волонтеры привлекаются для оказания помощи своим участием, материальную помощь волонтер не оказывает.

В качестве волонтеров допускаются совершеннолетние граждане Российской Федерации, владеющие русским языком, имеющие образование и стаж работы по специальности.

**ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕНОСТЬ**

Волонтер **вправе**:

- запрашивать и получать в СЭП РФ необходимые информацию и материалы, относящиеся к вопросам своей деятельности;

- взаимодействовать с сотрудниками СЭП РФ по вопросам, входящим в его функциональные обязанности;

- вносить в СЭП РФ предложения по совершенствованию работы;

- принимать все необходимые меры, не запрещенные законом и настоящими Правилами, для разрешения обращений и оказания помощи;

- популяризировать здоровый образ жизни и профилактику заболеваний;

- сообщать обо всех нарушениях и недостатках в работе Call-центра;

- в любой момент прекратить свою деятельность, заблаговременно сообщив об этом руководителю Call-центра СЭП РФ.

Волонтер **обязан**: отвечать на вызов максимально быстро (не позднее третьего гудка), соблюдать правила этикета, быть доброжелательным, вежливым, корректным, использовать деловой язык, обращаться с уважением и только на «ВЫ».

Кроме того, волонтер обязан максимально четко уяснить все детали обращения, довести разговор до логического завершения и ответить на все вопросы, предоставив верную информацию, квалифицированную консультацию, оптимальные решения по существу заданных вопросов.

Если волонтер не обладает необходимыми знаниями для разрешения вопросов инициатора обращения, он обязан переадресовать звонок компетентному волонтеру, а в случае его отсутствия переадресовать звонок специалисту СЭП РФ для разрешения поступившего обращения.

Если инициатору обращения по каким-либо причинам разговор стал неудобным, волонтер обязан предложить ему обратный звонок, уточнив удобное время, и вовремя перезвонить ему.

Все обращения волонтер обязан регистрировать, отражая: имя, возраст, регион и телефонный номер инициатора обращения, суть обращения и способ его разрешения. Сведения о проделанной работе и поступивших обращениях волонтер предоставляет руководителю call-центра СЭП РФ для формирования единой базы обращений.

Волонтеру **запрещается**:

- разглашать ставшие ему известными в ходе осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности сведения, составляющие специально охраняемую законом тайну;

- запрашивать у инициаторов обращения конфиденциальную информацию, составляющую коммерческую, банковскую, служебную или иную охраняемую законом тайну (сведения о банковских счетах, об имуществе, о реквизитах банковских карт и пинкоде, о смс-ключах по банковским операциям и операциям с переводами денежных средств, о логинах и паролях к различным аккаунтам в Интернет-ресурсах, в том числе к личному кабинету единой системы идентификации и аутентификации, и т.д.)

- получать от инициатора обращения денежные средства, в том числе посредством электронных переводов, и иные блага за выполнения принятых на себя в добровольном порядке обязательств;

- совершать и пропагандировать противоправные действия, агитировать к их совершению;

- провоцировать волнения и панику;

- обманывать и вводить в заблуждение путем распространения недостоверных, неподтвержденных и ложных сведений, слухов;

- давать рекомендации, советы и консультации, связанные с действием лекарственных средств и их приемом;

- распространять любую рекламу, побуждать к приобретению тех или иных лекарственных средств, медицинских изделий;

- предлагать платные медицинские услуги, целителей, травников, экстрасенсов, нетрадиционные методы лечения и пищевые добавки;

- подвергать сомнению действия и советы врачей, высказывать прогнозы и оценку результатов лечения;

- оказывать консультации по вопросам самолечения в домашних условиях без обращения за квалифицированной медицинской помощью;

- распространять информацию о работе call-центра СЭП РФ, о поступивших обращениях;

- производить запись телефонных разговоров, распространять сведения о них третьим лицам;

- критиковать политику Российской Федерации (внешняя и внутренняя политика), давать ей свою оценку;

- возбуждать национальную, религиозную и иную вражду или рознь;

- необоснованно затягивать или прерывать телефонный разговор;

- вступать в спор и создавать конфликтные ситуации;

- сообщать инициаторам обращения свои личные данные (ФИО, адрес, место работы, номера телефонов);

- вступать с инициаторами обращения в тесные связи, давать обещания различного характера;

- вести от имени СЭП РФ переговоры по вопросам деятельности организации;

- превышать лимит общения с одним инициатором обращения, установленный лимит: 10 (десять) минут;

- создавать негативное отношение (говорить вялым голосом, повышать голос, быть равнодушным, использовать нецензурные и оскорбительные выражения и высказывания, и др.);

- во время разговора запрещается: есть, пить, курить, жевать жвачку; делать протяжные «вздохи» или «выдохи», издавать протяжные звуки: «Эээ…», «Ммм…», находиться в состоянии опьянения и др.

Волонтер **несет персональную ответственность** в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством России.

СЭП РФ не несет ответственности за действия или бездействия волонтера при осуществлении добровольческой волонтерской деятельности.

СЭП РФ принимает на себя обязанность сообщать в компетентные правоохранительные органы о всех выявленных случаях совершения противоправных действий со стороны волонтеров.

**ПРИНЦИПЫ ВОЛОНТЕРСТВА**

Деятельность волонтера осуществляется на следующих принципах:

- добровольность – никто не может быть принужден к занятию добровольческой (волонтерской) деятельностью, осуществляется по собственной инициативе;

- безвозмездность – добровольная деятельность не оплачивается и не является альтернативой оплачиваемой работе;

- ответственность – волонтер несет ответственность за свою работу, ее качество и соблюдение всех норм и правил;

- нравственность – волонтер соблюдает морально-этические принципы;

- востребованность – волонтер помогает только в тех случаях, когда это необходимо и вызвано волей инициатора обращения.

Волонтер в процессе свободного общения должен исходить из принципа создания комфортной психологической обстановки, быть нацеленным на поддержку людей, оказавшихся в сложной ситуации.

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА**

При ответе на звонок волонтеру надлежит выполнить следующее:

- поприветствовать фразой: «*Здравствуйте! Судебно-экспертная палата Российской Федерации, волонтер Иван*»;

- выяснить регион с которого обращается клиент: «*С какого региона Вы к нам обращаетесь?*»;

- выяснить имя и возраст клиента: «*Как к Вам можно обращаться? Могли бы Вы сообщить свой возраст?*»;

- сообщить инициатору обращения: «*Помощь, которую Вы можете у нас получить, носит информационный характер и не содержит призыва к совершению каких-либо действий*».

- выяснить суть обращения: «*По какому вопросу Вы обращаетесь? / Чем могу Вам помочь?*»;

- предоставить инициатору обращения необходимую информацию, дать консультацию и предложить оптимальное решение его вопроса / переадресовать обращение компетентному волонтеру, а в случае его отсутствия – сотруднику СЭП РФ для разрешения обращения;

- подвести итог разговора: «*У Вас имеются еще вопросы по существу Вашего обращения?»;*

- попрощаться: *«Спасибо за обращение. До свидания*».

После завершения разговора волонтер регистрирует обращение:

- имя, возраст, регион и номер телефона инициатора обращения;

- суть обращения;

- способ разрешения обращения.