

## **Алгоритм действий цифровых волонтеров при оказании цифровой помощи на дому**

1. Пенсионер звонит на горячую линию по телефону 8-921-050-25-46 или 58-02-38.
2. Координатор (оператор) размещает заявку в CRM (создает новое занятие) и в общую беседу (тему занятия, адрес).
3. Волонтер в течение рабочего дня берёт заявку, отвечая в общую беседу, например «могу 15 сентября с 15:00 до 16:00».
4. Координатор (Оператор) отправляет чеклист заявки волонтеру (автоматически на E-mail, вручную в ВК).
5. Волонтер читает, в чем состоит задача. Если есть неясности – уточняет у координатора (оператора).
6. Получает у координатора СИЗы: маску, перчатки, антисептик, бахилы.
7. Проверяет, что заряжен смартфон. Желательно иметь USB-мышь.
8. Заранее смотрит на карте, где находится нужный дом и схему проезда. Если есть проблемы (опаздываем, никто не открывает и т.п.), то звонит пенсионеру. Если это не удалось – звонит координатору (оператору).
9. Прогнозирует примерное время на решение задач. Выбирает те задачи, которые решаемы за 1 час.
10. Отправляет фото (маска должна быть у волонтера и пенсионера или хотя бы у волонтера) и описание, что помогли сделать, координатору <https://vk.com/volbithelp>.

### **Примеры задач, которые не решаются за 1 час:**

- Переустановить Windows и все нужные программы;
- Настроить ноутбук, смартфон и планшет;
- Проверить, работает ли купленный с рук смартфон и SD-карта;
- Скопировать 85 Гбайт фотографий со смартфона на флешку.

### **Что нужно сделать при создании пенсионеру страницы ВКонтакте:**

- добавить в друзья страницу «Катерина Кузьмина» <https://vk.com/volbithelp>;
- подписать на публик «Компьютерные курсы для пенсионеров в Вологде» [https://vk.com/vologda\\_komp](https://vk.com/vologda_komp);
- настроить подтверждение входа с помощью телефона (двухфакторную аутентификацию по SMS).
- 

### **Общие рекомендации по работе с пожилыми людьми:**

- при переносе информации с одного носителя на другой использовать копирование, а затем удаление оригиналов;
- пароль создать несложный для ввода, и проследить, чтобы пенсионер его себе записал вместе с логином и названием сайта.