

# Инструкция для Операторов и Координаторов Основного потока

**В ЭТОТ ФАЙЛ КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ ВНОСИМ НИКАКИХ ИЗМЕНЕНИЙ!!!**

## Порядок работы с заявками

1. Открываем файл [01.Беженцы-Эвакуаторы-Гостеприимцы](#) (доступен только действующим координаторам и операторам).
2. Открываем вкладку беженцы. Заявки там уже отсортированы в порядке убывания по дате поступления, так что все новые заявки оказываются сверху.
3. В таблице вы увидите строки окрашенные разными цветами. Цвет определяется по текущему статусу заявки в колонке Статус. Колонка Статус имеет выпадающий список по которому можно выбрать текущий статус и после выбора статуса строки окрасится в соответствующий цвет. Ниже приведена таблица со статусами и цветами.

Статус	Цветовые коды:
open	заявку ещё никто не взял
double	дубль
canceled	сөвсем не берём (например, туристы)
blacklist	в чёрном списке
preparing	по заявке написал оператор, ждёт ответа
ready	заявка ждёт координатора
ongoing	заявка в работе у координатора
done	заявка доехала
closed	сданы все фин. документы, заявка закрыта
tonord	перенесена в северный поток
?double?	возможно дубль (см. комментарий), требует проверки

4. **Инструкция для Операторов**
  - a. Выбираем заявку белого цвета (пожелание идти по таблице снизу вверх)
  - b. Ставим свой телеграммный ник в поле Оператор (на данный момент колонка Т)
  - c. Создаем чат с беженцем (на этом шаге может быть много тонкостей, некоторую информацию можно найти в этом документе, если все равно непонятно или не получается то можно попросить помочи так как ситуации бывают разные)
  - d. Прежде чем что-либо писать делаем историю чата видимой! Это необходимо чтобы добавленные координаторы могли видеть переписку и не переспрашивать по второму разу
  - e. Первое сообщение в чате обязательно карточка беженца - это дает беженцу понимание того, что мы действительно из Рубикус так как владеем информацией, написанной им в заявке

Удобно скопировать строчку заявки из Экселя и поля что нужно заполнить из образца карточки в чат, таким образом вам не надо перескакивать несколько раз из Экселя в Телеграм

Последний утвержденный список полей в карточке, как и список статусов и цветов можно посмотреть во вкладке «памятка» в файле [01.Беженцы-Эвакуаторы-Гостеприимцы](#). Ниже приводится список полей на момент создания этой инструкции (4 ноября 2022)

*Номер заявки*

*Ссылка на чат*

*Оператор*

*Координатор*

1. ФИО, как в паспорте, и даты рождения всех членов вашей группы

2. Контактная информация: телефон, Телеграмм, другие мессенджеры

3. Сколько человек

4. Где вы сейчас находитесь

5. От какого населенного пункта нужна наша помощь

6. Куда планируете переезжать в Европе

7. Когда планируете пересекать границу Украина–Европа

8. Количество мест багажа

9. Вы едете по конкретному адресу (указать) или планируете расселение через центр приема беженцев?

10. Какие у вас собой документы

11. Наличие домашних животных

12. Особенности и специальные потребности

13. Для мужчин 18-60 лет- основания выезда из Украины и документы от военкомата

- f. Если вы делаете чат для конкретного координатора, которые его ожидает, то после создания карточки передаете добавляете в чат координатора и предоставляете ему права администратора
- g. Вторым сообщением идет приветствие и представление с просьбой подтвердить информацию из карточки
- h. Желательно также отправить беженцу файл с памяткой чем занимается Рубикус. На 4 ноября 2022 года файл с памяткой можно найти здесь [https://drive.google.com/file/d/15ms5bnESPtieDtu\\_EAlul3EsqZ0AuN95/view](https://drive.google.com/file/d/15ms5bnESPtieDtu_EAlul3EsqZ0AuN95/view) Его желательно загрузить на свой компьютер или телефон в виде файла и послать беженцу файл как приложение, так как доступа к серверу у заявителя нет
- i. После всего этого выбираем статус Preparing и строка окрашивается в бежевый цвет
- j. После того как вы получили ответ от заявителя, подтвердили информацию по карточки нужно поменять статус на Ready, шрифт с чёрного поменяется на красный и это будет сигналом координаторам что чат действующей с проверенной информацией и заявку можно брать в работу.  
После прихода в чат Координатора от Рубикуса нужно добавить Координатора в Админы и дать право назначать новых Админов.
- k. Может выясниться что заявка дубль, возможный дубль, или уже помочь не нужна и другие ситуации, тогда оператор выбирает соответствующий статус

- I. Если выясняется что заявку нужно передать в Северный поток (в случае когда переезд осуществляется через территорию России) необходимо завести данные беженца на сайте Рубикуса <https://helpua.rubikus.de/ua> и заполнить анкету как выезжающие через территорию России используя данные из карточки заявителя. Это создаст запись в таблице заявок Северного потока (<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1lWF08d913Nu3XnfEdThVSEH2AFOp-U81qKhAZNOJlc/edit#gid=1033365267>) Если имеется доступ к этой таблице надо найти эту новую заявку (она должна появиться сверху) и добавить ссылку на чат в поле Ссылка на чат с Беженцем
5. **Инструкция для Координаторов.**
- Если Координатор также является Оператором (например, берет белую заявку с нуля) то информацию об оформлении заявки можно увидеть выше в инструкции для Операторов, если нет, то шаги для Координаторов описаны ниже:
- a. Подхватываем заявку окрашенную в бежевый цвет выделенную красным шрифтом (Статус Ready). Заносим свой телеграммный ник в колонку Координатор (столбец U на данный момент)
  - b. Меняем Статус на Ongoing или другой подходящий из таблицы в зависимости от ситуации
  - c. Дальше Координатор творит волшебство помогая конкретным людям
  - d. В процессе работы над заявкой координатор обновляет Статус в зависимости от ситуации
  - e. Если Координатор тратил какие-то деньги то отчеты складывать сюда: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScjH8xBTjdHbaREi-gCQjZ-kHbO6sD1ONQuWybJu12Rpw6lVw/viewform>
  - f. Документы для отчетности по заявке (паспорта заявителей класть не надо, только инвойсы на покупку билетов и прочее) складывать сюда: <https://drive.google.com/drive/folders/119MWK97M0oPEIREbb9a-6Tj9SUVMf1Gq>
  - g. Когда беженцы по заявке доехали меняем статус на Done, строка должна окраситься в светло-зелёный цвет
  - h. После сдачи всех финансовых документов меняем статус на Closed и заявка окрашивается в тёмно-зелёный цвет

1. **Пожелания по созданию чатов:**

- a. называть группу не по фамилии, а по городам (1234 Львов-Пшемыслъ)
- b. всю переписку с подопечными вести не в личном чате, а сразу в группе, чтобы координатор мог все видеть
- c. после подключения координатора предоставлять ему права администратора

2. **Пожелания по работе с таблицей:**

- a. операторы идут по таблице снизу вверх
- b. координаторы берут заявки, подготовленные операторами, также снизу вверх по умолчанию: красный шрифт – заявка готова для координатора
- c. о срочных заявках сообщаем в дежурку (переход границы «прямо сейчас»; медицинский кейс, требующий внимания; люди уже едут, но не знают куда; абыз; отсутствие еды / денег после переезда и т.д.)

## В помощь оператору:

Очень вероятно что создать чат с беженцем в Телеграмме с первого раза не удастся, так как его указанный номер будет не найден. Это может быть из-за настроек приватности.

Варианты установления контакта

Создать индивидуальный чат в Телеграмме (иногда люди не разрешают добавлять себя в групповые чаты, но с ними можно связаться в Телеграмме индивидуально)

Если их контакт в Телеграмме не находится, можно попробовать связаться с ними в WhatsApp или Viber, представиться, уточнить нужна ли еще помощь и если помощь все еще нужна попросить изменить настройки в Телеграмме и далее следовать по инструкции для операторов описанной выше.

С некоторыми номерами может быть проблема из-за самих номеров. Ниже приведены некоторые советы:

телефоны феникса/Лугакома: первый цифры 7959 меняем с 38072 для лугакома  
38071 с 7949 меняем с фениксом

Иногда телефоны указаны как +8.... - тогда нужно менять +8 на +7 и все остальные цифры те же