



Благотворительный фонд

## Кодекс сотрудника БФ «Дети наши»

## Миссия фонда

Меняем систему защиты детства  
в стране, чтобы дети росли  
в семье и становились  
благополучными взрослыми.





**Мы - против социального сиротства.**

**Мы - за каждого ребенка из семьи в кризисе и детского дома.**

**Мы хотим, чтобы все дети имели возможность реализовать свой потенциал.**

# Ценности фонда

## Уважение

- Ценность человеческого достоинства
- Разделение ответственности
- Партнерские отношения

## Развитие

- Помощь детям и семьям через развитие их потенциала
- Непрерывное развитие собственных компетенций
- Драйвер изменений в сфере сиротства

## Профессионализм

- Системность
- Доказанная эффективность
- Открытость

# Ценность №1. Уважение



## Ценность человеческого достоинства

Фонд признает достоинство человеческой жизни как абсолютную ценность, вне зависимости от расы, пола, возраста, материального положения, образования, сексуальной ориентации, политических, религиозных, философских и других убеждений.

Мы можем расходиться во мнениях и взглядах, но признаем право оппонента на иное мнение и защищаем собственное достоинство (фонда в целом и сотрудника) в случаях прямых оскорблений.

Недопустимо общение в уничижительном или снисходительном тоне с коллегами, благополучателями, партнерами, донорами, коллегами по сектору и пр.

Недопустимы оскорбления, унижения и любые формы высказываний, принижающих ценность личности.

Мы ведем общение в духе взаимного уважения и партнерства. Независимо от статуса или контекста разговора мы стремимся к ровному, поддерживающему и профессиональному тону, который укрепляет доверие и признаёт достоинство каждого человека.

# Ценность №1. Уважение



## Разделение ответственности

Фонд строит свою работу таким образом, чтобы наши партнеры – благополучатели, доноры, СМИ, коллеги по сектору, государство – понимали, что мы вместе идем к результату, будь то преодоление кризиса в семье или изменение системы защиты детства в стране.

Наша работа как команды также строится исходя из принципа разделения ответственности. Наши успехи – это синергетический результат командной работы, где каждый несет ответственность как за свой участок работы и выполняет свои задачи максимально эффективно, так и за общий результат работы фонда.

И только вместе, общими усилиями, мы можем достичь желаемого результата.

Неправильно брать на «иждивение», «причинять добро», т.е. оказывать поддержку, строить отношения при пассивности второй стороны. Мы стремимся к тому, чтобы благополучатели и партнёры были активными соавторами изменений, а не пассивными получателями помощи. Это означает совместное определение целей, учёт мнения и готовность к участию с их стороны.

# Ценность №1. Уважение



## Партнерские отношения

Фонд строит отношения со всеми участниками своей деятельности на равных, партнерских началах: с уважением к мнению и обстоятельствам другой стороны, признавая ценность человеческой личности и разделяя ответственность за достижение конечного результата.

Все – сотрудники фонда, благополучатели (семьи и дети), партнеры, доноры, сотрудники СМИ, специалисты госорганов и других НКО – являются частью нашей экосистемы. Мы живем в культуре, в которой ценность вклада каждого видна и уважаема, а совместные усилия ведут к общим победам.

## Ценность №2. Развитие

### Помощь детям и семьям через развитие их потенциала

Работа фонда с благополучателями (воспитанниками детских домов и семьями в кризисе) имеет четкую цель – помочь найти внутренние ресурсы для преодоления сложностей и дальнейшего развития.

- Мы развиваем социальные и родительские компетенции.
- Мы развиваем способности детей в детских домах.
- Мы развиваем осознанность и самостоятельность наших благополучателей.



## Ценность №2. Развитие

### Непрерывное развитие собственных компетенций

Непрерывное обучение, повышение компетенций, обогащение нашего опыта зарубежными и российскими практиками, обмен опытом и распространение лучших практик – все это является необходимыми условиями для развития системы социальной помощи в стране и оказания качественных услуг нашим благополучателям.

Фонд вкладывается в обучение и повышение компетенций своих сотрудников. Мы – постоянные участники образовательных мероприятий в секторе, и как эксперты, и как слушатели.

Увеличение общей экспертности фонда и каждого сотрудника в отдельности – один из приоритетов фонда.

## Ценность №2. Развитие

### Драйвер изменений в сфере сиротства

Накопленная за много лет экспертиза фонда позволяет нам говорить о необходимости системных изменений в сфере защиты детства в стране в целом.

Наша стратегия предполагает не только помощь конкретным благополучателям, но и изменение системы защиты детства в стране. Мы это делаем через объединение с коллегами по сектору, через распространение наших практик, через широкое информирование общества, через обучение специалистов сферы защиты детства, а также через построение партнерских отношений с органами государственной власти разных уровней.

# Ценность №3. Профессионализм



## Системность

Фонд строит свою работу таким образом, чтобы проблема (семьи, ребенка, региона, страны) решалась в комплексе взаимосвязанных факторов, на основе анализа причинно-следственных связей и перспектив развития.

Мы не делаем дело ради дела, не помогаем ради кратковременного снятия кризиса. Мы работаем ради устойчивого, долговременного результата. А это значит – кропотливая, продолжительная, междисциплинарная работа для решения проблемы 360°, на уровне как отдельного кейса, так и всей страны.

# Ценность №3. Профессионализм



## Доказанная эффективность

Наша работа опирается на факты, цифры, результаты научных исследований.

Наша сфера деятельности – а это судьбы людей – не терпит вседозволенности или субъективности. Мы действуем целесообразно, подбирая те технологии и виды помощи, которые зарекомендовали себя как безопасные и эффективные.

Экспертиза фонда также наращивается за счет внутреннего развития: мы выдвигаем гипотезы, проверяем их на практике и внедряем в работу, если они оказались эффективными.

# Ценность №3. Профессионализм



## Открытость

Вся наша деятельность является прозрачной и открытой для всех внешних лиц. Это обязательное условие профессиональной организации!

На принципе открытости мы строим отношения со всеми участниками процесса.

Открытость для нас также является условием непрерывного развития – мы открыты к новым форматам работы, к новым партнерствам и к новым условиям деятельности.

### Что это значит для нас:

- **Прозрачность работы**  
Мы показываем, как и над чем работаем, делимся результатами и объясняем решения.
- **Честные коммуникации**  
Мы говорим прямо, без намёков и скрытых смыслов, соблюдая уважение.
- **Готовность к диалогу**  
Мы слушаем партнёров, коллег и семьи, готовы менять подход, если это делает работу лучше.
- **Учиться новому**  
Мы пробуем новые форматы, идеи и технологии, даже если они требуют изменений.
- **Подотчётность**  
Каждый сотрудник отвечает за свой участок работы и открыт к обсуждению своих решений.

## Правила жизни БФ «Дети наши»

# Рабочий график

- Твой рабочий график регламентирован твоим трудовым договором.
- Формат работы – удаленный, присутствие в офисе определяется твоим непосредственным руководителем на основании трудового договора.
- Мы – против трудоголизма и героизма. Мы – профессионалы, поэтому укладываемся в рабочий график.
- Форс-мажоры, в том числе плановые, никто не отменял. Но обычно мы про них знаем заранее и просим сотрудников быть готовыми.
- Мы ценим пунктуальность. Если опаздываешь – предупреди!



# ИТ на службе «Дети наши»



«Дети наши» - один из самых продвинутых фондов в стране с точки зрения автоматизации процессов. Любим и развиваем наши ИТ-системы:

**1С: Управленческий учет.** Бюджетирование, отчетность, казначейство.

**PlanFix.** Управление проектами, задачами и частью бизнес-процессов, инструкции и многое другое.

**Сбис.** Кадровый документооборот, документооборот с контрагентами (ЭДО).

**Контур.Диадок.** Документооборот с контрагентами (ЭДО).

**NoPaper.** Документооборот с физическими лицами (по договорам ГПХ, СМЗ).

**DRM.** Учет доноров и пожертвований.

**МТС Линк.** Видео-встречи. Можно использовать Zoom, Телемост (бесплатные версии с ограниченным функционалом).

**Яндекс-мессенджер.** Рабочие чаты для оперативной связи.

**Общее хранилище документов** («Добро»).

Информационные технологии – это то, что позволяет разгрузить сотрудников от рутинной работы и сократить операционные издержки. И по мере развития фонда системы растут вместе с нами – будьте готовы к нововведениям и новым системам.



# ИТ на службе «Дети наши»



## Неправильно:

- Хранить рабочую документацию на персональных компьютерах – все рабочие документы должны храниться в общем хранилище документов фонда («Добро»).
- Пересылать персональные данные, документы, содержащие персональные данные, через личные мессенджеры и «Google Диск». Пересылать документы с персональными данными можно исключительно через защищённые каналы фонда (почта, корпоративный мессенджер, «Добро»). Это необходимо для соблюдения закона о защите персональных данных и сохранения конфиденциальной информации о благополучателях и партнёрах, которая нам доверена.
- Использовать «Google Диск» для постоянного хранения/использования документов онлайн с общим доступом. Допускается эпизодическое использование, с обязательным сохранением документов на «Добро».
- Передавать персональные данные в любые нейросети.

# Электронный документооборот (ЭДО)



- В СБИСе мы подписываем кадровые документы с сотрудниками и контрагентами. Мы ценим свое время и время наших партнеров, поэтому предпочитаем вести документооборот в электронном виде и минимизировать его на бумаге.
- Учитывая то, что в подписи документа есть метка времени, не допускается его подпись «задним числом».
- Вовремя отслеживай и согласуй задачи в СБИСе (в течение 1 рабочего дня), уведомления о новых задачах приходят на почту. По возможности установи приложение для получения новых задач или проверяй СБИС ежедневно.
- Предлагай контрагентам электронное подписание документов. С юридическими лицами мы ведем ЭДО в СБИСе (Тензор) и Контур.Диадок, с физическими лицами (ГПХ и СМЗ договоры) – в NoPaper.

# ИТ на службе «Дети наши»



## Важно!

- Поставь во всех ИТ-системах фонда на аватарки свою реальную фотографию – и приятно, и полезно.
- Регулярно сохраняй локальные копии документов, которые используются онлайн через сервисы Google и Яндекс.
- Отслеживай сообщения.

# Общение



- В фонде мы общаемся на «ты» – с первого дня и со всеми.
- Мы ценим прозрачность и предсказуемость коммуникаций. Будь понятен и ясен – и результата добьешься быстрее и качественнее!
- Мы соблюдаем субординацию – задачи сотруднику ставим через его руководителя, не напрямую.
- Общение в коллективе должно быть конструктивным и способствовать достижению общей цели. Если ты не находишь общий язык с коллегой – обратиться к своему непосредственному руководителю за помощью.
- В фонде нет запретных тем, если разговор ведется в конструктивном русле, и в процессе не нарушаются ценности фонда. Если какая-то тема тебя триггерит, и ты не можешь выдержать дружелюбный тон – не заводи разговоров на эту тему. Твой руководитель может также попросить тебя об этом, если видит в этом необходимость.
- Мы очень ценим навык планирования и соблюдения сроков. Если план или сроки невыполнимы или сдвигаются – пожалуйста, сообщай об этом заранее своему руководителю!

# Конфликты

- Лучшее разрешение конфликтов – их профилактика! Для этого мы стараемся регулярно давать друг другу обратную связь по формуле:
  1. Когда ты делаешь (говоришь) **X** (факт),
  2. Это оказывает влияние/последствия **Y**:
    - на меня,
    - на наши отношения,
    - на наше общее дело.

Если дается развивающая обратная связь:

  3. Я предпочел бы, чтобы в следующий раз ты сделал **Z**.
  4. Как на тебя повлияло то, что я сказал **X**?
- Обратную связь даем своевременно, по месту возникновения конфликта/недопонимания. Не копим, делимся сразу!
- Обратную связь даем в индивидуальном порядке.
- Обратная связь дается только по рабочим вопросам и коммуникациям, на личности не переходим.

# Конфликты

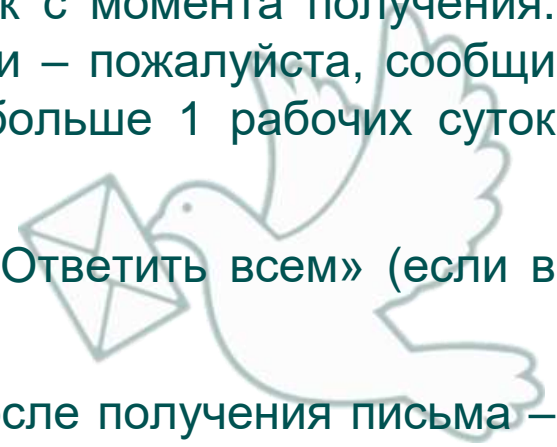
Если самостоятельно разрешить конфликтную ситуацию не получается, у нас есть процедура решения конфликтных ситуаций:

- Сначала обратиться к своему непосредственному руководителю.
- Если это не поможет – обратиться за помощью к HR.
- И если первые шаги не принесли результатов – обратиться к вышестоящему руководителю/ в директорат.



# Электронная почта

- Корпоративная почта – для важных писем!
- Обязательно указывай кратко и четко сформулированную тему письма.
- Используй корпоративный шаблон подписи.
- Когда планируешь отсутствовать в рабочем поле (отпуск, учеба, больничный) – сообщи об этом в общем чате и отметь в своем календаре, чтобы твои коллеги не ставили тебе встречи в этот период.
- Отвечай на письма в течение 1 рабочих суток с момента получения. Если тебе требуется на ответ больше времени – пожалуйста, сообщи об этом автору письма. Молчание в эфире больше 1 рабочих суток недопустимо.
- Отвечай на письмо кнопкой «Ответить» или «Ответить всем» (если в копии получателей было несколько адресатов).
- Если ты ждешь от коллег какие-то действия после получения письма – напиши об этом прямо! Например, «Коллеги, прошу подтвердить получение письма обратным письмом, спасибо».



# Мессенджеры

- В фонде мы используем корпоративный Яндекс-мессенджер.
- Групп в мессенджере много. Некоторые - постоянные, некоторые создаются под конкретную задачу. Привыкай в них ориентироваться.
- Мессенджеры предназначены для общих вопросов. Иногда срочных и важных, иногда личных, иногда просто на поболтать. Последним не злоупотребляем.
- Не нужно писать в общий чат, если ты точно знаешь, кто ответит на твой вопрос – пиши ему в личку.
- В общем чате тэгируй людей, от которых ты ждешь ответа.
- За пределами рабочего времени твои коллеги не обязаны тебе отвечать, если вопрос не супер срочный. Иногда мы пишем во вне рабочее время в чат, чтобы не забыть ценную, но внезапную мысль. Если тебя раздражают сообщения вне рабочего времени – просто отключи уведомления у себя на телефоне.
- Не делай практику писать в мессенджеры вне рабочего времени постоянной.
- По срочным вопросам – звони!
- Голосовые сообщения – только в срочных случаях и до 2 минут длиной и только, если на той стороне - ок. В общие чаты голосовые не отправляем.
- Видеосообщения (кружочки) могут быть, но не злоупотребляем. Приветствуем кружочки в общем чате по пятницам – традиционный день для публичной благодарности своих коллег – приятно отметить тех, кто тебе помог, кем ты восхитился, с кем сделали что-то классное на неделе.



# Телефон

- Лучший способ связи по срочным вопросам.
- Если на звонке договорились о чем-то важном, тем более если вопрос касается и других коллег – зафиксируй результаты звонка письмом.
- Звонки от непосредственного руководителя лучше принимать в любое время дня и ночи. А руководитель должен звонить сотрудникам во внерабочее время только по срочно-важным вопросам – так больше шансов, что твой подчиненный примет звонок. На берегу договоритесь об этом!



# Встречи

- Все встречи назначаются через Яндекс.Календарь. Проверяйте доступность слотов у участников встречи в календаре. Если слот занят – уточни в личке у участника, может ли он сдвинуть встречу либо предложить альтернативное время.
- Повестка обязательна.
- Не опаздывайте.
- На видеовстречах включаем камеры.
- Протокол – опционален, можно закрепить результаты встречи в виде задач в Планфиксе.
- Встреча должна заканчиваться на «5» – в 45 минут, в 55, чтобы у тебя и твоих коллег были хотя бы 5 минут на санитарный перерыв перед следующей встречей 😊. Идеальная продолжительность встречи – 40 минут.

# Внешние коммуникации

- С кем бы ты ни общался – с благополучателем или министром, помни – ты представитель благотворительного фонда «Дети наши» и по тебе будут судить обо всем фонде. Держи марку! Это значит – быть в профессиональной позиции, не позволять унижительно отзываться о работе фонда и его сотрудниках (и уж точно не позволять себе этого), соблюдать базовый деловой этикет.
- Презентации/письма должны быть оформлены в шаблоне фонда, проверены на орфографию/пунктуацию и согласованы с руководством (непосредственным руководителем - обязательно, директором, директором по фандрайзингу - опционально).
- У нас отсутствует жесткий дресс-код, но просим всех одеваться соответственно случаю/встрече/контексту – к благополучателям не надо ездить во всем лучшем, а на встрече с директором завода придерживайся делового стиля.
- Будь вежлив, пунктуален, чист и опрятен во всем!

# Новые сотрудники

Новым сотрудникам непросто в любой организации, мы стремимся помогать новичкам, чтобы адаптация у нас прошла легче и быстрее.

Новенькие сотрудники пишут письмо-знакомство, где рассказывают о себе, письмо мы рассылаем в почтовой рассылке.

Новичкам помогают более опытные сотрудники – бадди (от англ. Buddy – «товарищ», «компаньон», в дайвинге – человек, погружающийся с тобой в связке).

А через 6 месяцев работы ты тоже можешь стать бадди, чтобы помочь кому-то еще пройти этот путь.



Помогай новичку, даже если ты не его бадди, если видишь, что ему трудно.

# Офбординг



К сожалению, коллеги иногда уходят от нас, и это тоже часть рабочего процесса. Если ты решил покинуть фонд, тебе необходимо:

- Поговорить со своим руководителем и обсудить причины ухода с ним, договориться о дате ухода, а также составить план по передаче дел.
- Поговорить с HR-специалистом и дать ему обратную связь о том, как тебе работалось в фонде (выходное интервью).
- Оформить документы по увольнению: написать заявление и в день увольнения приехать в офис для подписания документов и сдачи рабочей техники (если она тебе выдавалась).
- Оставить после себя в порядке все дела (включая документы и папки на «Добре» и закрытые задачи в Планфиксе).
- Написать в чате фонда сообщение коллегам о своем уходе и оставить им свои пожелания.
- Предупредить партнеров фонда о своем уходе и при необходимости настроить пересылку писем на другого коллегу.

# Товарно-материальные ценности

ДЕТИ  
НАШИ

- Машины должны быть чистыми.
- В офисе убирайте после себя самостоятельно.
- Берегите компьютеры и прочую технику, которую вам выдали в фонде.
- Внимательно относитесь к требованиям по оформлению документов, когда вы забираете ТМЦ со склада – любое движение ТМЦ должно быть оформлено!



# Традиции

Да, у нас есть традиции!

Мы стараемся вместе отмечать любимые праздники – Новый год, гендерные дни, дни рождения (в том числе фонда). Посиделки в офисе, кафе или даже онлайн – любим!



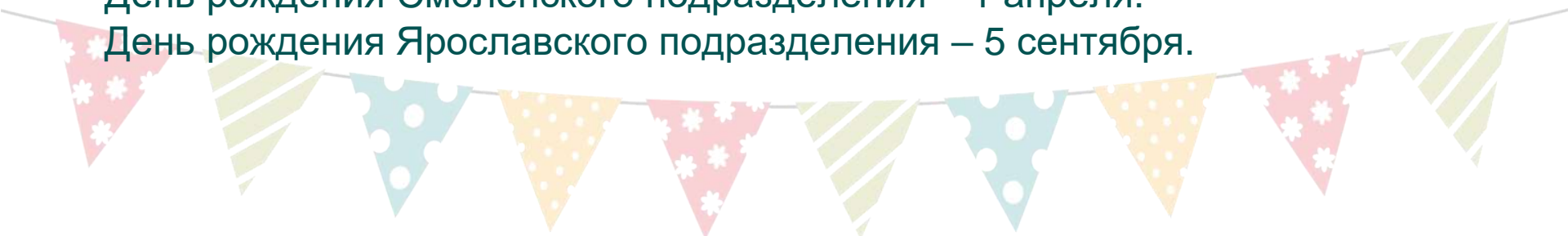
На день рождения сотрудника фонд дарит имениннику выходной, который можно отгулять в течение 2-х недель после радостного события.

По пятницам мы обычно благодарим коллег – записываем видеосообщения (кружочки) или текстом в общий чат. Благодарность приятно получать и давать!

День рождения фонда – 7 декабря.

День рождения Смоленского подразделения – 1 апреля.

День рождения Ярославского подразделения – 5 сентября.



# Наш язык



Наш язык отражает наши ценности.

- Мы избегаем слов с уменьшительно-снисходительным оттенком («детишки») и обезличенных штампов («Доброго времени суток»). Мы говорим с людьми (и о людях) как с равными. Мы избегаем употребления слова «сироты» (с ударением на «И») или обобщающего «сироты», рекомендуется использовать корректные формулировки: «дети, оставшиеся без попечения родителей», «дети с сиротским опытом», «ребёнок в сложной жизненной ситуации», «наши подопечные».
- Мы не пишем «Вы» с **заглавной** буквы, если только не обращаемся к крайне высокоуважаемому человеку в единственном числе. Вы с заглавной буквы допустимо только в официальных исходящих письмах официальным лицам.
- Фонд, Директор в тексте (в том числе в официальных документах) пишутся с **маленькой** буквы.



# Глоссарий

В каждой организации есть свои устоявшиеся сокращения и выражения. И мы – не исключение. Глоссарий пополняется.

ВБМ – «В большой мир» (программа поддержки детей из сиротских учреждений)

НРВ – «Не разлей вода» (программа помощи семьям в кризисе)

ПО – «Привлечение общества» (программа по привлечению денег/партнеров/сторонников)

ВвОД – «Вклад в общее дело» (программа по распространению управленческого опыта фонда среди коллег)

КСС – «Каникулы со смыслом»

ВСС – «Выходные со смыслом»

РН – руководитель направления

КН – координатор направления

ОС – общая служба

РОС – руководитель общей службы

ОГВ – органы гос.власти

СРЦ – социально-реабилитационный центр

ФЭО - финансово-экономическое обоснование

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья

ДД – детский дом

ДУ – детское учреждение

ДДИ – детский дом-интернат

Добро – облачное хранилище документов



**А теперь – за работу!**