

# МЫ И ВНЕШНИЕ АУДИТОРИИ

## КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



## НАШИ ПРИНЦИПЫ

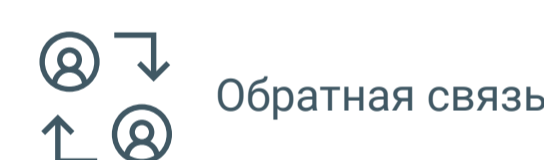
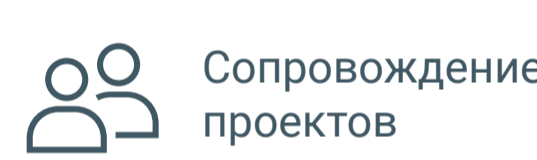
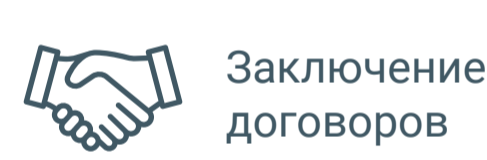
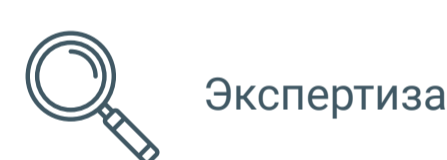
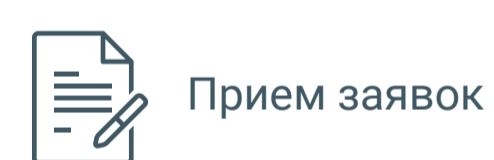
- Взаимное уважение и диалог на равных
- Каждое обращение заслуживает внимания, каждый партнер ценен для фонда
- Заинтересованность и проактивность
- Простота и удобство коммуникаций для внешних аудиторий

## НАШИ ОЖИДАНИЯ

- Предварительное изучение информации на сайте фонда
- Указание контактной информации при обращении
- Соблюдение базовых принципов коммуникаций
- Формирования списка конкретных вопросов
- Экспертиза в своей сфере деятельности

## КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ

[fondpotanin.ru](http://fondpotanin.ru)  
[zayavka.fondpotanin.ru/ru](http://zayavka.fondpotanin.ru/ru)



САЙТ ФОНДА Главный источник информации	подтверждение получения	предоставление ответа
Специальная форма «Задать вопрос»	5 мин	3 раб. дня

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА Главный канал коммуникации	подтверждение получения	предоставление ответа
Общий почтовый адрес Фонда <a href="mailto:info@fondpotanin.ru">info@fondpotanin.ru</a>	5 мин	2 раб. дня <sup>1</sup>
Почтовый адрес конкурса/программы	5 мин	2 раб. дня
Адрес директора программ/ менеджера проектов/оператора	1 раб. день	3 раб. дня

ТЕЛЕФОН	подтверждение получения	предоставление ответа
Общий телефон Фонда: <b>+7 495 149 30 18</b>		2 раб. дня
Горячая линия по конкурсу / проекту / программе		1 раб. день
Городской телефон ответственного сотрудника		2 раб. дня
Мобильный телефон ответственного сотрудника / оператора		
- звонок	3 часа	2 раб. дня
- сообщение	1 день	2 раб. дня

МЕССЕНДЖЕРЫ	подтверждение получения	предоставление ответа
Сообщение в канал	—	2 раб. дня

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ <sup>2</sup>
Комментарий под постом / Сообщение в группу

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА ПОРТАЛЕ ФОНДА

ОЧНЫЕ ВСТРЕЧИ

ЧАТ-БОТЫ <sup>3</sup>

МАССОВЫЕ РАССЫЛКИ

ПОЧТА РОССИИ / ИНЫЕ СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ

<sup>1</sup> Ответ на общие или административные вопросы или сообщение, на какой адрес переадресовано письмо для содержательного ответа

<sup>2</sup> Регулируется коммуникационной политикой Фонда

<sup>3</sup> При отсутствии ответа в наборе бота запрос переадресуется ответственному сотруднику для ответа в течение 2 рабочих дней по удобному каналу