

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по формированию и работе волонтерских групп для оказания помощи населению в консультировании и настройке оборудования для приема цифрового эфирного телевидения на территории Нижегородской области

Цель:

Содействие жителям в подключении и настройке оборудования для приема цифрового телевидения.

Задачи:

1. Подготовка добровольческих (волонтерских) групп к работе по подключению и настройке оборудования для приема цифрового телевидения.
2. Координация деятельности волонтерских групп по их работе по заявкам жителей.

Алгоритм работы:

Ответственному лицу за формирование группы волонтеров:

1. Сформировать группу волонтеров, назначить ответственного(старосту) за рабочую группу волонтеров.

В соответствии с рекомендациями министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ, численность волонтеров в Нижегородской области должна составлять **не менее 600 человек на 1 млн. жителей.**

Информация о количестве волонтеров по муниципальным районам и городским округам Нижегородской области указана в **Приложении 1.**

2. Совместно с РТРС и министерством информационных технологий и связи Нижегородской области провести обучение волонтеров.

3. Списки волонтеров направить ответственному лицу за региональную «горячую линию» в министерство информационных технологий и связи Нижегородской области, а так же ответственному за выполнение заявок жителей в министерство внутренней, региональной и муниципальной политики Нижегородской области.

Ответственным лицам за региональную «горячую линию» и выполнение заявок волонтеров:

1. Организовать работу волонтеров (направление заявок ответственному за группу волонтеров и получение обратной связи после выполнения заявки)

Контактные данные ответственных лиц:

Ответственные за региональную «горячую линию» :

+7 831 216-33-33 (444); +7 910-399-88-05 Воробьев Алексей Валерьевич
(заместитель министра информационных технологий и связи Нижегородской области)

a.vorobiev@mininform.kreml.nnov.ru

+7 831 216-33-33 (202); +7 920-014-61-38 Игнатьева Ксения Михайловна
(главный специалист министра информационных технологий и связи Нижегородской области)

kmi@mininform.kreml.nnov.ru

Ответственный за организацию обучения волонтеров:

+7 910-798-51-41 Иванова Дарья Сергеевна (заместитель начальника отдела информационного обеспечения филиала РТРС «Нижегородского РТЦ»)

divanova@nortpc.ru

Ответственный за выполнение заявок волонтеров:

+7 960-160-56-86 Филипенко Дмитрий Сергеевич (начальник отдела взаимодействия с городскими округами министерства внутренней, региональной и муниципальной политики Нижегородской области)

dfilipenko@mail.ru

Порядок приема заявок по подключению и настройке оборудования для приема цифрового телевидения

1. Прием заявок по подключению и настройке оборудования для приема цифрового телевидения (далее – прием заявок) осуществляется по единому номеру горячей линии **+7 (831) 422-14-21.**
2. Оператор горячей линии при приеме заявки заполняет форму, включающую личные данные заявителя (фамилию, имя, отчество; контактный телефон, муниципальное образование, адрес проживания), информацию о наличии у заявителя приставки, кабеля RCA (тюльпана), модели телевизора и года выпуска, композитных разъемов (круглых цветных входов), антенны (общедомовой, личной), а также уточнения по удобному для посещения времени. Оператор предупреждает заявителя об обработке персональных данных в связи с установкой оборудования.
4. После обработки, по окончании рабочего дня, оператор передает сводную информацию, заполненную форму (**Приложение 2**) о заявителях ответственным лицам в министерство внутренней, региональной и муниципальной политики Нижегородской области и в министерство информационных технологий и связи Нижегородской области. В течение 1-3 рабочих дней ответственные лица распределяют заявки руководителям волонтерских штабов муниципальных образований Нижегородской области.
5. Руководитель волонтерского штаба связывается с заявителем для уточнения информации, определяет волонтеров – исполнителей заявки в течение 1-3 рабочих дней и делает соответствующие отметки в базе.
6. Волонтер отрабатывает заявку в соответствии с договоренностями, достигнутыми между руководителем волонтерского штаба и заявителем, а также согласно предложенной инструкции по работе добровольца.

Основные требования к организации деятельности волонтерских групп:

1. Волонтерская группа должна быть сформирована предпочтительно из числа совершеннолетних (т.е. достигших 18-летнего возраста) граждан. Рекомендуется проводить набор волонтеров в первую очередь среди следующих категорий населения: обучающиеся и сотрудники учреждений высшего и среднего профессионального образования, сотрудники муниципальных организаций и учреждений.

2. В качестве руководителя волонтерской группы необходимо закрепить ответственное должностное лицо и направить информацию об ответственном с указанием курируемого района Нижегородской области, ФИО, должности, контактных данных в адрес министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области, а так же в министерство информационных технологий и связи Нижегородской области.

3. Необходимо организовать обучение всех волонтеров подключению приставок цифрового эфирного телевидения. Обучение будет проведено в очном формате представителями филиала РТРС «Нижегородского РТПЦ» совместно с представителем министерства информационных технологий и связи Нижегородской области.

4. Оказание волонтерами помощи населению необходимо организовывать в дневное время.

5. Для выполнения работ по заявкам вне административного центра муниципального образования необходимо обеспечить волонтеров транспортом.

6. Волонтеры должны быть обеспечены «бейджем» с указанием ФИО волонтера, его фотографией, заверенном уполномоченным администрацией муниципального образования органом.

7. За день до направления волонтера по адресу выполнения заявки необходимо согласовать с автором заявки примерное время визита волонтера и уточнить насколько необходима помощь.

Требования к волонтерам:

1. Волонтерам необходимо иметь опрятный внешний вид.
2. Перед выполнением работ необходимо пройти обучение.
3. Волонтер должен всегда иметь при себе телефон.
4. Волонтер должен иметь при себе номер телефона ответственного должностного лица для отчета и связи в экстренных ситуациях.
5. Волонтер должен иметь при себе «бейдж» волонтера с указанием ФИО, фото, заверенный уполномоченным администрацией муниципального образования органом.
6. По возможности иметь при себе бахилы;
7. Направляться по адресу заявки волонтерам необходимо в составе не менее 2-х человек.
8. По прибытию по адресу заявки необходимо сообщить ответственному о прибытии на место, а после завершения работы сообщить ответственному об этом.
9. Не оставлять хозяевам квартиры свои персональные данные, в том числе номер телефона.
10. Не употреблять предложенную по адресу работ еду, напитки и любые другие продукты и жидкости.

Ролики для обучения волонтеров:

<https://www.youtube.com/watch?v=DiJJ9IQNEwA&list=PLx8VIS6YMzF6Yr4vVARIDx0MERS2Sbm2x&index=21&t=0s>;

<https://www.youtube.com/watch?v=9uQoIS0iLRE>

Инструкция волонтера:

Шаг 1.

Получить от ответственного должностного лица (далее - ответственный) заявку на оказание помощи с указанием точного адреса и ФИО контактного лица. Связаться со своим напарником.

Шаг 2.

По прибытию по адресу заявки необходимо сообщить ответственному о том, что вы прибыли на место.

Шаг 3.

Позвонить/постучат в дверь, если в течении 10 минут дверь не откроют стоит позвонить не более 2-х раз по указанному номеру. В случае, если на ваш звонок не ответят – покинуть адрес и сообщить об этом ответственному.

Шаг 4.

Если представитель квартиры открыл дверь, то необходимо представиться:

«Здравствуйте, нас зовут _____. Мы представители волонтерской группы Администрации _____ (района/городского округа) для оказания помощи населению в консультировании и настройке оборудования для приема цифрового эфирного телевидения. Вы подавали заявку на подключение приставки. Мы приехали, чтобы оказать вам помощь в подключении».

Шаг 5.

«Мы хотели бы сразу обратить Ваше внимание на то, что волонтеры только подключают имеющуюся у вас приставку к телевизору. Если в работе телевизора или приставки обнаружатся проблемы, вам нужно будет обратиться в _____ (согласно рекомендации муниципальной администрации) и вызвать соответствующего специалиста. Для того, чтобы получить компенсацию за покупку приставку, мы рекомендуем Вам обратиться по единому номеру горячей линии **+7 (831) 422-14-21** за консультацией. Также просим Вас заполнить документ, подтверждающий, что вы даете согласие на оказание непрофессиональной помощи в установке приставки»

(Приложение 3).

Шаг 6.

1. Убедитесь: в возможности подключить телевизор к приставке (наличие соответствующих разъемов); в наличии приставки; в наличии антенны заводского изготовления, направленной на телевышку (при значительном удалении от телевышки наличие наружной антенны); целостности антенного кабеля. В случае отсутствия одного из условий рекомендовать обратиться в специализированную мастерскую.

2. Попросить хозяев отключить от сети телевизор.

3. Подключить приставку к телевизору кабелем типа «тюльпаны» (кабель идет в комплекте с приставкой).

4. Подключить к приставке приемную антенну и сориентировать ее в направлении телевышки (в случае комнатной антенны).

5. Попросить хозяев включить в сеть приставку и телевизор, а если антенна с усилителем, то и усилитель.

6. Включить приставку с ее пульта – индикатор на фронтальной панели должен загореться зеленым.

7. С помощью пульта от телевизора выбрать нужный вход на телевизоре. Для ЖК-телевизоров на пульте кнопка INPUT, для кинескопных ТВ – кнопка TV/AV. Выбрать нужно вход, в который подключена приставка: AV1, AV2 и т.д. Если вход выбран правильно, на экране появится меню приставки.

8. Запустить «Автопоиск». Если 20 каналов не нашлись, войти в Ручной поиск и ориентировать антенну, добиваясь показаний индикатора сигнала выше 60-70%. Номер частотного канала для этого можно найти в памятке (**Приложение 4**) или позвонить на горячую линию РТРС 8-800-220-20-02. После этого вернуться в меню Автопоиск и повторить его.

9. Если не получилось добиться уровня сигнала выше 60-70%, то порекомендовать хозяину квартиры установить наружную антенну, т.к. комнатной антенны для его условий приема недостаточно.

10. Если все работает нормально, спросить у хозяев квартиры, не согласятся ли они сделать фотографию для отчета и разрешить вам сфотографировать установленную приставку. Сделать 2-3 фотографии.

11. Если не удалось достичь результата, напомнить хозяевам квартиры обратиться в специализированную мастерскую _____ (согласно рекомендации муниципальной администрации).

Шаг.7.

Не пытайтесь починить оборудование и следуйте инструкции выше.

Шаг 8.

Необходимо сообщить ответственному о том, что вы закончили работу и покинули квартиру заявителя, а также направить ему фотоотчет (при его наличии). Также сообщить ответственному о том, что вы пришли домой.

Рекомендации по количеству волонтеров в муниципальных районах и городских округах Нижегородской области

№ п.п.	Муниципальный район	Кол-во жителей (чел.)	Минимальное кол-во волонтеров (чел.)
1	Ардатовский	23166	14
2	Арзамасский	41534	25
3	Балахнинский	76266	46
4	Богородский	69463	42
5	Большеболдинский	11051	7
6	Большемурашкинский	9538	6
7	Бутурлинский	13513	9
8	Вадский	14276	9
9	Варнавинский	12229	9
10	Вачский	17562	11
11	Ветлужский	14670	9
12	Вознесенский	15292	10
13	Воротынский	18262	11
14	Воскресенский	19735	12
15	Гагинский	11051	7
16	Городецкий	87208	53
17	Дальнеконстантиновский	20880	13
18	Володарский	58186	35
19	Дивеевский	15498	10
20	Княгининский	11554	7
21	Ковернинский	18543	12
22	Краснобаковский	21608	13
23	Краснооктябрьский	9764	6
24	Кстовский	121877	74
25	Лукояновский	29582	18
26	Лысковский	38229	23
27	Павловский	94355	57
28	Перевозский	15860	10
29	Пильнинский	19540	12
30	Починковский	28213	17

31	Сергачский	28256	17
32	Сеченовский	14195	9
33	Сосновский	17924	11
34	Спасский	9486	6
35	Тонкинский	7809	5
36	Тоншаевский	18730	12
37	Уренский	28512	18
38	Шарангский	11708	8
39	Шатковский	23800	15
40	город Нижний Новгород	1267464	761
41	город Арзамас	104140	63
42	город Бор	120926	73
43	город Выкса	82280	50
44	город Дзержинск	240719	145
45	город Кулебаки	48173	29
46	Навашинский	22234	14
47	город Первомайск	18332	11
48	Перевозский	15776	10
49	город Саров (ЗАО)	95388	58
50	Семеновский	47399	29
51	Сокольский	13019	8
52	город Чкаловск	19986	12
53	город Шахунья	35851	22
Нижегородская область		3234752	1973

Форма предоставления сведений

№ п.п.	Дата обращения	ФИО заявителя	Муниципальный район	Домашний адрес (включая населенный пункт)	Контактный телефон	1. Наличие приставки и кабеля RCA (тюльпан) (Обязательно) 2. Наличие комнатной/коллективной антенны (Обязательно) 3. Модель телевизора и год выпуска (по возможности)	Удобное время для визита волонтеров
1						1	
						2	
						3	
2						1	
						2	
						3	
3						1	
						2	
						3	
4						1	
						2	
						3	
5						1	
						2	
						3	
6						1	
						2	
						3	
7						1	
						2	
						3	
8						1	
						2	
						3	
9						1	
						2	
						3	

Главе муниципального образования

от _____

**СОГЛАСИЕ НА ОКАЗАНИЕ НЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОМОЩИ В
УСТАНОВКЕ ТЕЛЕВИЗИОННОЙ ПРИСТАВКИ**

Я, _____ (ФИО
полностью),

_____ года рождения, проживающий (-ая) по адресу:

даю согласие на оказание мне непрофессиональной помощи в установке
телевизионной приставки для приема цифрового эфирного телевидения.

дата

подпись

/ _____ /

Ф.И.О.

Сеть ЦЭТВ Нижегородской области

№	Пункт установки	Район	РТРС-1		РТРС-2	
			ТВК (частота, МГц)	ТВК (частота, МГц)	ТВК (частота, МГц)	ТВК (частота, МГц)
1	Алеево	Чкаловский	28 (530)		53 (730)	
2	Ардатов	Ардатовский	40 (626)		57 (762)	
3	Арзамас	Арзамасский	40 (626)		57 (762)	
4	Баронский	Гагинский	32 (562)		56 (754)	
5	Белая Поляна	Дальнеконстантиновский	28 (530)		53 (730)	
6	Белозерово	Дальнеконстантиновский	32 (562)		56 (754)	
7	Большое Болдино	Большеболдинский	32 (562)		56 (754)	
8	Большое Мурашкино	Большемурашкинский	32 (562)		56 (754)	
9	Буреполом	Тоншаевский	37 (602)		60 (786)	
10	Вача	Вачский	40 (626)		57 (762)	
11	Ветлуга	Ветлужский	37 (602)		60 (786)	
12	Вилеж	Сокольский	49 (698)		52 (722)	
13	Виля (Выкса)	Выксунский	40 (626)		57 (762)	
14	Вознесенское	Вознесенский	40 (626)		57 (762)	
15	Воротынец (Белогорка)	Воротынский	32 (562)		56 (754)	
16	Голошубиха	Кстовский	32 (562)		56 (754)	
17	Городец	Городецкий	28 (530)		53 (730)	
18	Княгинино	Княгининский	32 (562)		56 (754)	
19	Ковернино	Ковернинский	49 (698)		52 (722)	
20	Красные Баки	Краснобаковский	49 (698)		52 (722)	
21	Летняя База	Сокольский	49 (698)		52 (722)	
22	Лукоянов	Лукояновский	50 (706)		59 (778)	
23	Лысково	Лысковский	32 (562)		56 (754)	
24	Михайлово	Ковернинский	49 (698)		52 (722)	
25	Мулино	Володарский	28 (530)		53 (730)	
26	Нестиары	Воскресенский	49 (698)		52 (722)	
27	Нижний Новгород		28 (530)		53 (730)	
28	Павлово	Павловский	28 (530)		53 (730)	
29	Первомайск	Первомайский	50 (706)		59 (778)	
30	Перевоз	Перевозский	32 (562)		56 (754)	
31	Починки	Починковский	50 (706)		59 (778)	
32	Саров		40 (626)		57 (762)	
33	Семенов	Семеновский	49 (698)		52 (722)	
34	Семенчиха	Ветлужский	49 (698)		52 (722)	
35	Сергач	Сергачский	32 (562)		56 (754)	
36	Сеченово	Сеченовский	32 (562)		56 (754)	
37	Сокольское	Сокольский	49 (698)		52 (722)	
38	Спасское	Спасский	32 (562)		56 (754)	
39	Суроватиха	Дальнеконстантиновский	28 (530)		53 (730)	
40	Урень	Уренский	37 (602)		60 (786)	
41	Шаранга	Шарангский	37 (602)		60 (786)	
42	Шахунья	Шахунский	37 (602)		60 (786)	
43	Шишово	Сосновский	40 (626)		57 (762)	