



Колеги, привіт!
Colleagues, hello!

Ми хочемо розповісти вам про те, як пройшло **півріччя, а саме період: 01.01.2023 - 30.06.2023** в Інформаційному центрі національного рівня!
We want to tell you about how our work in the National Information Centre has been going in the first six-months of 2023!



Інформаційний центр, за піврічний період роботи в 2023 році значно закріпив відносини в системі комунікації як в межах загальної організаційної структури ТЧХУ, так і продовжив співпрацю з партнерськими організаціями для пошуку можливостей та шляхів вдосконалення роботи на загальну мету допомоги тим, хто найбільше цього потребує!

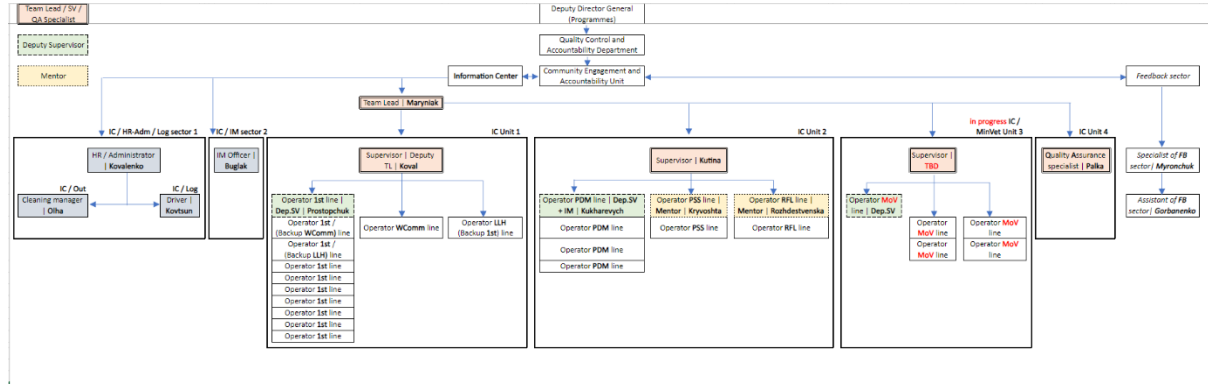
In the first six months of 2023, the Information Centre has significantly consolidated relations and communications both internally within the overall structure of the URCS and externally, continuing to cooperate with partner organizations and finding opportunities and ways to improve work on our shared goal of helping those who need it most!

Для оптимізації процесів нами проведено ряд організаційних та функціональних вдосконалень та пропозицій в подальшому розвитку

Ukraine Red Cross Society
National Information Centre Update: July 2023

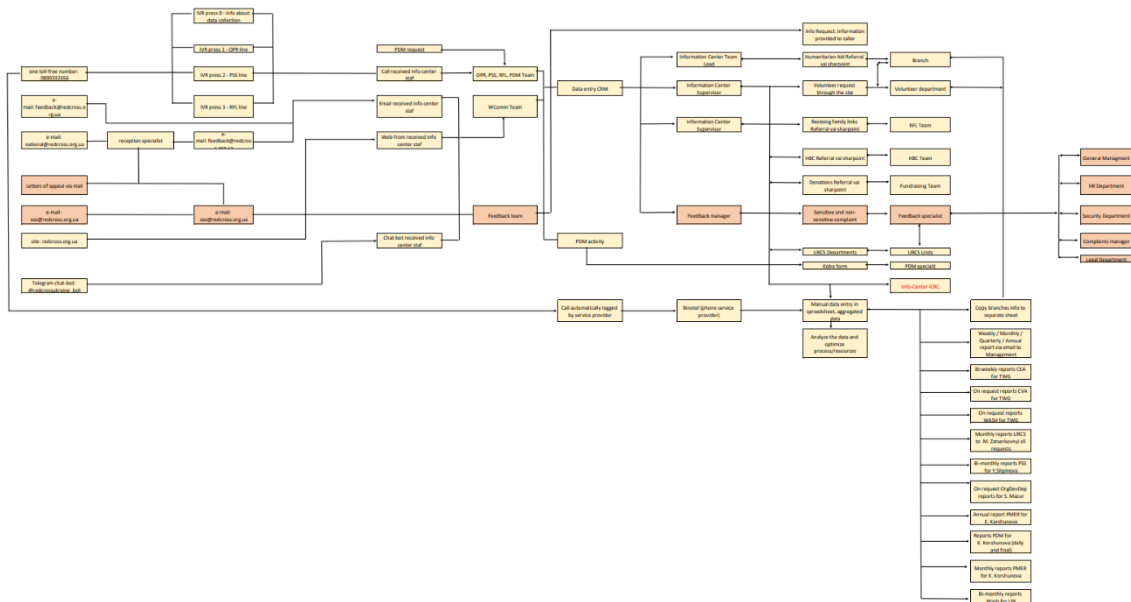
To optimize our processes, we have made a number of organizational and functional improvements and proposals for further development.

Наразі в Інформаційному центрі працює 28 осіб. Хочемо ознайомити з оновленою **структурою Інформаційного центру**
Currently 28 people work in the Information Centre. We would like to acquaint you with the updated structure of the Information Centre:



Як бачимо, розвиток, контроль та спеціалізація передбачає побудову професійної командної роботи в межах діючих напрямів діяльності
As you can see, development, control and specialization involve building professional teamwork within existing areas of activity.

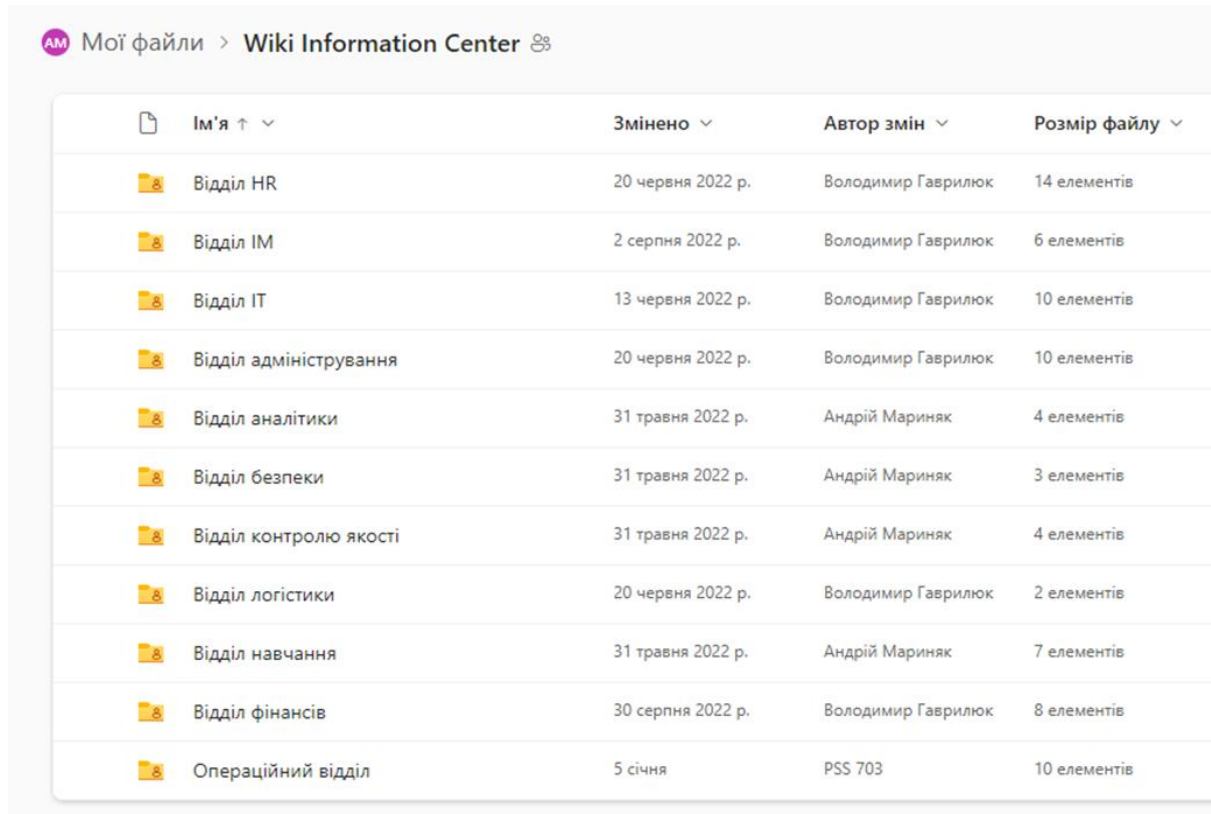
Весь процес руху даних в межах впливу Інформаційного центру (**потіки даних**) виглядає наступним чином
The data flow within the structure of the Information Centre is as follows:



Тому, наразі ми маємо
Therefore, now we have:

1. **Бази даних та знань** зі структурованою інформацією, яку найближчим часом ми плануємо перенести на sharepoint URCS для зберігання на найвищому рівні безпеки

A database and knowledge base with structured information, which we plan to migrate to sharepoint URCS in the near future for storage at the highest level of security:



AM Мої файли > Wiki Information Center

Ім'я ↑	Змінено	Автор змін	Розмір файлу
Відділ HR	20 червня 2022 р.	Володимир Гаврилюк	14 елементів
Відділ ІМ	2 серпня 2022 р.	Володимир Гаврилюк	6 елементів
Відділ ІТ	13 червня 2022 р.	Володимир Гаврилюк	10 елементів
Відділ адміністрування	20 червня 2022 р.	Володимир Гаврилюк	10 елементів
Відділ аналітики	31 травня 2022 р.	Андрій Мариняк	4 елементів
Відділ безпеки	31 травня 2022 р.	Андрій Мариняк	3 елементів
Відділ контролю якості	31 травня 2022 р.	Андрій Мариняк	4 елементів
Відділ логістики	20 червня 2022 р.	Володимир Гаврилюк	2 елементів
Відділ навчання	31 травня 2022 р.	Андрій Мариняк	7 елементів
Відділ фінансів	30 серпня 2022 р.	Володимир Гаврилюк	8 елементів
Операційний відділ	5 січня	PSS 703	10 елементів

2. Детально описані та постійно оновлювані всі бізнес-процеси
All business processes are described in detail and constantly updated:

№	Процес	Як описано	Для чого використовується процес? Прописати на що конкретно вказати (як процес)	Посилання на папки, документи або відомого	КП	ОПР	РІС	ВІС	ВІСМ	ВІСМІ
1	Місія Інформаційного Центру	Зробити все можливе для того, щоб люди біли почули у своїх потребах та стравах при максимальному використанні та використанні часу, переформатувати та контролювати у певних напрямках, щоб найбільш ефективно	Для максимального доступу до роботи, потреби розробити аналітику та аналітику, яка на даний момент в процесі розробки	Команда Інформаційного центру	телефон по даним в день, час	13	15	15	15	15
2	Місія (Образ наслідки) Інформаційного центру	Робити, що можна, і так, що люди, на те, "Г" Руслан	Щоб ефективно доповісти про свої потреби в організації розробки даних та інформаційної роботи	Команда Інформаційного центру	телефон по даним в день, час	13	15	15	15	15
3	Склад процесів ІТ-сервісів і вибору до Інформаційного центру	Надіслати інформацію Службі маркетингу на сайт UkrRedCross.org (Інформаційний) - ІТ-сервіси	Для прийому на роботу працівників і розробки аналітики та аналітики, яка на даний момент в процесі розробки	Команда Інформаційного центру	телефон по даним в день, час	13	15	15	15	15
4	Вибір для вибору в команді	№ Процес	Для чого використовується процес? Прописати на що конкретно вказати (як процес)	Посилання на папки, документи або відомого						
5	Підготовка звітів (звіт)	58 Прихід на роботу 08:45	на 15 хвилин до початку зміни - 15-ти хвилинна зустріч для обговорення нових, зареєстрованих в графіку роботи інформаційних розробок для керівників ІТ	Контроль Андрій та Марія + Галина						
6	Розробка звітів (звіт) на командному робочому	59 Обговорення на 15-ти хвилин	Специаліст по якості надсилає лист кожного дня з таблицями показників, доповідями в розмові з проаналізованими даними для прогнозування на 15-ти хвилин суверейном							
7	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	60 До початку роботи в звіт виставляю дані про проміжні дані	Внесення даних про проміжні дані за попередні 1-3 дні та сьогоденні дані до Файлу: Додаток папки (вкладення) Проміжні 1-3, Сьогодні	Для можливості прогнозу оператори проміжних даних у вигляді простого	Ана, Маша (чергування по тижню, виходжу той, хто не вийде 15-ти хвилин)					
8	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	61 Включення в лист 08:59	Завантаження 08:59 - 18:01 (перерва 1 час: 10, 15, 15)	Контроль Андрій / Марія Ана						
9	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	62 ОПР - 10	11 оператори в групі ОПР отримують повідомлення вхідних даних, за необхідності, здійснюють вихідні дані. Середня навантаження на групу складає 83%	1 дивізіон ОПР						
10	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	63 PMS - 2	2 оператори в групі PMS приймають вхідні дані, за необхідності здійснюють вихідні дані	7 дивізіон PMS						
11	Розробка звітів (звіт) на командному робочому	№ Процес	Для чого використовується процес? Прописати на що конкретно вказати (як процес)	Посилання на папки, документи або відомого						
12	Розробка звітів (звіт) на командному робочому	64 RFL - 2	137 Прибирання офісу 138 Водій 139 Прибирання в ДН	Олена - вхідні менеджери, 0672739566						
13	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	65 Діагностика програмного забезпечення	140 Фото групи (для історії) 141 Пошта квитків 142 Коштовість пилітки	Інформація						
14	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	66 W'септ Feed	143 Завантаження відеозаписів, ортопедів, психологічних предметів 144 Сигналізація 145 Витратами 146 Доступ до камер	Фото на посвідчення - OneDrive (вхідні дані) Графік пошту розсилки Оплата коштування послуги - Фінанс Форма заповнення товарів - Google						
15	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	67	147 Доступ до системи "Розумний дім"	ЛанаTech						
16	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	68	148 Ресторани вхідних документів	iDMS Plus						
17	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	69	149 Збереження всіх паролів	Послання						
18	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	70	150 Вхідні дані ІТ	Web Information Center						
19	Підготовка звітів (звіт) на командному робочому	71 PDM - 3	151 Правила поведінки в офісі 152 Правила поведінки в офісі 153 Правила поведінки в офісі 154 Пилки для 155 Тимчасий Служба (Міжслужбові) 156 Тимчасий Валентин 157 Відео підтримки 158 Фото на обід (розробники) 159 Лист-заявка на виготовлення посвідчення 160 Лист-заявка на корпоративний стиль одягу і аксесуарів 161 Лист-заявка на ортопедичну та або електроніку 162 Лист-заявка на стилістичні 163 Зарядка ступінчастого телефону 164 EcoFlow	Правила поведінки в офісі Водій Водій Інформація Контроль Оля u:link@redcross.org.ua Водій Послання						

3. Проводимо постійний щоденний, щотижневий місячний, кварталний, піврічний та річний аналіз статистичних та аналітичних даних по кожному співробітнику, команді та всьому по ІЦ
We conduct constant daily, weekly, monthly, quarterly, bi-annual and annual analysis of statistical and analytical data for each employee, team and the Information Centre as a whole:

4. Здійснюємо щотижневий моніторинг навантаження на лінію у розрізі часу We carry out weekly monitoring of line load in terms of time:

	OPR, запитів	RFL, запитів	PSS, запитів	Wcom, запитів	Опрацьованих Wcom запитів	Всього, запитів	26.06 - 02.07.2023	Всього операторів	Операторів в OPR групі на тижні	Всього вхідних дзвінків	Втрачені дзвінки	Опрацьовано вхідних в годину	Опрацьовано вихідних в годину	Опрацьованих дзвінків в середньому на оператора	Необхідно операторів на лінії OPR в Інфоцентрі
26.06.2023	288	18	2	0	0	308	8:00-09:00	17	0	10	10	0	0	0	4
27.06.2023	372	15	6	157	76	469	9:00-10:00	17	13	46	26	20	19	3	2
28.06.2023	319	18	5	147	66	408	10:00-11:00	17	13	81	62	19	19	3	15
29.06.2023	321	10	4	182	78	413	11:00-12:00	17	13	74	55	19	19	3	12
30.06.2023	327	15	6	221	89	437	12:00-13:00	17	13	57	39	18	19	3	7
01.07.2023	10	0	0	0	0	10	13:00-14:00	17	13	63	48	15	19	3	11
02.07.2023	0	0	0	0	0	0	14:00-15:00	17	13	71	53	18	19	3	12
total	1637	76	23	707	309	2045	15:00-16:00	17	13	58	40	18	19	3	7
%	80,0%	3,7%	1,1%		15,1%	100%	16:00-17:00	17	13	49	34	15	19	3	6
							17:00-18:00	17	13	36	22	14	19	3	1
							18:00-19:00	17	0	17	17	0	0	0	7
							Всього в день			562	406	156	171	2	8

5. Операційна діяльність Інформаційного центру за перше півріччя 2023 року

Operational activities of the Information Centre in the first six months of 2023:

- Ми приймаємо дзвінки за допомогою **Binotel IP** телефонії і працюємо в CRM-системі – EspoCRM
We receive calls using Binotel IP telephony and work in the CRM system - EspoCRM;
- За період з 01.01.2023 по 30.06.2023 ми отримали **32 546 нових запити** з 24 областей, м. Київ та АР Крим
During the period from 01.01.2023 to 30.06.2023, we received 32,546 new requests from 24 regions, Kyiv, and the Autonomous Republic of Crimea;
- На вхідній лінії 0800 332 656 зафіксовано **25 335 запитів**
25,335 requests were recorded through the 0800 332 656 helpline.
- За допомогою веб-форми на сайті redcross.org.ua / e-mail: national@redcross.org.ua / telegram чат-бот: @redcrossukraine_bot зареєстровано **7 214 запити**
7,214 requests received through the web form on the website redcross.org.ua / e-mail: national@redcross.org.ua and the telegram chatbot: @redcrossukraine_bot combined
- **Формуємо заяви-звернення по розшуку** (в межах роботи лінії Відновлення родинних зв'язків), за зверненнями людей в межах Львівської області
We prepare applications for tracing (within the framework of the Restoring Family Links line), at the request of people within the Lviv region
- Склад команди з **20 операторів**: 10 операторів інформаційної лінії, 2 PSS, 2 RFL, 1 WComm, 1 LLH, 4 PDM
The team consists of 20 operators: 10 information line operators, 2 PSS, 2 RFL, 1 WComm, 1 LLH, 4 PDM;
- Рівень відповідей звітного півріччя склав **48%**
The response rate for the reporting half of the year was 48%.

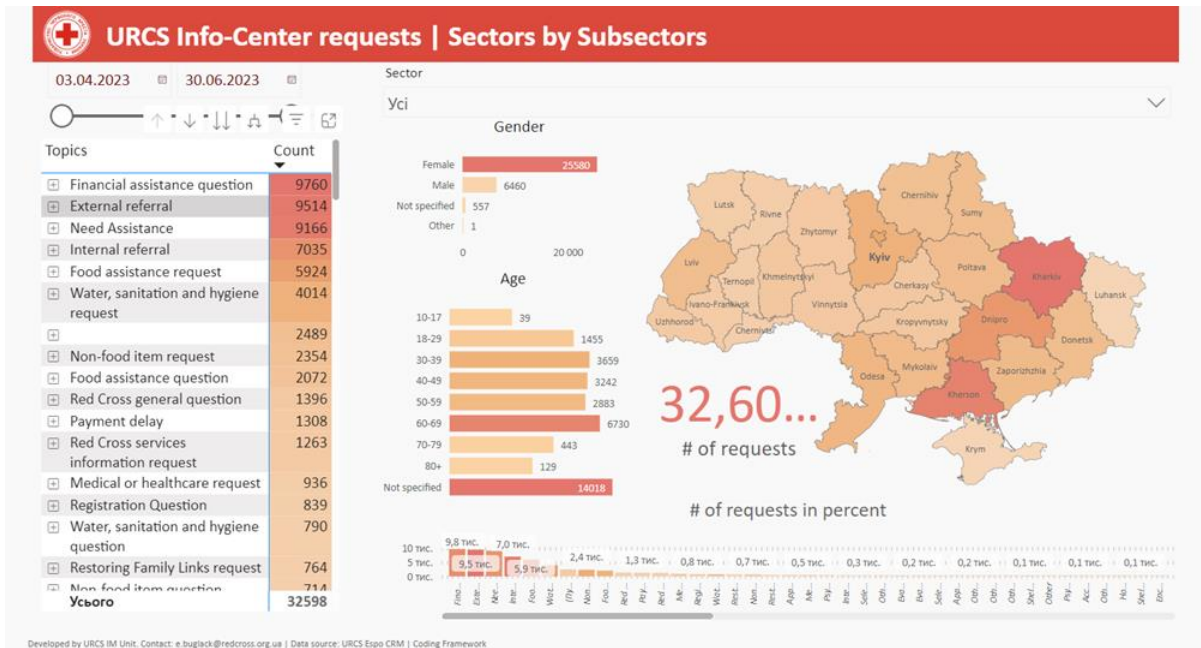
Ukraine Red Cross Society
National Information Centre Update: July 2023

Year	Quarter	Month	operators online	all received calls for the selected period	unique calls for the selected period	received incoming calls	successful outgoing calls	all received WComm request	successful outgoing letter WComm	% conversations WComm cases	total conversations calls	total conversations cases	duration of all conversations	% conversations unique calls	lost calls	average number of calls to the operator per day	average dialogue time	average line time per day	
2022	2	May	7,3	72819	21755	8032	561				8593	8593	877:57:20	23%	16648	56	0:06:35	5:43:37	
2022	2	June	9	78472	20837	8795	425				9220	9220	1116:31:34	32%	14210	47	0:07:10	5:38:20	
		Q2																	
2022	3	July	11	78036	23339	9647	853	2681	457	17%	10500	10957	1200:10:18	31%	16077	45	0:07:03	5:11:44	
2022	3	August	10,9	74705	23245	11099	1230	5842	2615	45%	12329	14944	1265:41:35	37%	14656	54	0:07:01	5:31:46	
2022	3	September	12,2	46340	17622	11428	1218	6527	2671	41%	12646	15317	1282:57:30	53%	8353	56	0:07:14	5:43:02	
		Q3	11,4	199081	56888	32174	3960	15055	5743	38%	36134	41877	3748:49:23	31%	39086	52	0:07:06	5:28:51	
2022	4	October	11,6	40621	14947	8385	1129	5726	6768	118%	9514	16282	986:14:04	46%	8091	52	0:07:11	5:24:25	
2022	4	November	10,7	52538	16224	6733	1177	7910	7654	97%	7910	15564	942:51:00	33%	10936	48	0:07:37	5:42:14	
2022	4	December	11,6	45653	15715	6413	1009	2773	5153	186%	7422	12575	883:03:07	30%	11045	35	0:08:14	4:10:52	
		Q4	11,3	138814	42107	21531	3315	16409	19575	119%	24846	44421	2812:08:11	29%	30072	45	0:07:41	5:05:50	
		Y	2k22	10,5	489186	124407	70531	7602	31464	25318	80%	78133	103451	8555:25:53	34%	100016	49	0:07:19	5:23:15
2023	1	January	14,7	42705	16618	9653	2082	3511	8299	236%	11935	20234	1247:02:36	43%	9469	43	0:07:08	4:27:48	
2023	1	February	14,2	46657	22457	7929	1743	2871	3002	105%	9672	12674	1071:51:41	54%	10344	40	0:08:28	4:23:34	
2023	1	March	15,3	54536	26867	8205	3041	4854	2400	49%	11246	13646	1281:53:55	35%	17351	36	0:07:18	4:11:26	
		Q1	14,7	143898	65942	25987	6866	11236	13701	130%	32853	46554	3600:48:12	44%	37164	40	0:07:38	4:20:56	
2023	2	April	15,7	34917	18624	6796	2930	2507	2287	91%	9726	12013	1098:45:15	46%	10051	37	0:07:08	4:13:16	
2023	2	May	15,8	24936	15680	8921	4067	1007	1473	146%	12988	14461	1414:56:04	54%	7244	41	0:06:53	4:27:28	
2023	2	June	14,4	18480	11381	6011	6490	1002	2647	264%	12501	15148	1193:51:38	59%	4628	41	0:07:03	4:37:05	
2023		Q2	15,3	78333	45685	21728	13487	4516	6407	167%	35215	41622	3707:32:57	53%	21923	40	0:07:01	4:25:56	
	1/2 Y	6 month	15	222291	98990	47517	19928	15752	20108	128%	67445	88176	7518:45:41	48%	59087	40	0:06:53	4:23:26	
2023	3	July																	
2023	3	August																	
2023	3	September																	
		Q3																	
2023	4	October																	
2023	4	November																	
2023	4	December																	
		Q4																	
		Y	2k23																

Тенденції та основні моменти/Trends:

- Цього періоду пів року найбільше запитів було зареєстровано з **Харківської області** (4 271). (Раніше теж лідирував Харків, згідно даних річного звіту Інформаційного центру за період 03.05.2022 - 31.12.2022)
During this period of six months, most requests were registered from **Kharkiv region** (4,271). (Previously, Kharkiv was also in the lead, according to the annual report of the Information Centre for the period 03.05.2022 - 31.12.2022)
- Найбільше звернень надходить від жінок (25 536). Серед тих, чий вік був зазначений в EspoCRM, більшість бенефіціарів старше 60 років (6 735)
Most appeals come from women (25,536). Among those whose age was listed in EspoCRM, the majority are over 60 years old (6,735);
- Найбільше людей потребує можливість отримання фінансової допомоги (19 848)
Most people request the opportunity to receive financial assistance (19,848).

Ukraine Red Cross Society
National Information Centre Update: July 2023



*В планах оновлений Dashboard (вище)
We are planning an updated Dashboard (above).*

*Поки дані доступні на Dashboard з 03.04.2023 по 30.06.2023
The data is available on the Dashboard from 03.04.2023 to 30.06.2023*

*В подальшому буде представлено для всіх
Will be presented to everyone in the future.*

Ukraine Red Cross Society
National Information Centre Update: July 2023

Основні дані за запитами, зафіксованими у першому півріччі 2023 року:
Key data on requests recorded in the first half of 2023:

1/2 2k23

№		
1	Кількість людей, які використовували механізм зворотного зв'язку ЧХ	51589
	повнолітніх жінок	20908
	повнолітніх чоловіків	4810
	неповнолітніх чоловіків	18
	неповнолітніх жінок	42
2	Кількість запитів від ВПО	15085
3	Зареєстровано запитів на допомогу	59893
	фінансова допомога	27997
	продукти харчування	12927
	засоби гігієни та санітарії	9792
4	Вхідних дзвінків	222291
	з них прийнято	47517
	вихідних	35235
	з них успішних	19928
5	Кількість отриманих письмових звернень	15752
	опрацьованих	20108
6	Загалом годин проведених в діалогах з людьми	7518:45:41
7	Щодо розшуку та відновлення родинних зв'язків отримали запитів	1705
8	Психосоціальну підтримку було надано бенефіціарам	1320
9	Всього отримали відгуків	1217
	З них, нечутливих скарг	782
	чутливих скарг	76
	пропозицій	125
	подяк	285
10	Разом з PMER відділом провели перший PDM, шляхом телефонного опитування бенефіціарів	
11	Кількість проведених опитувань	8
	Кількість анкет	2960

Також зафіксовано 82 подяки
Also, 82 messages of thanks were recorded:

Люди висловлюють велику вдячність працівникам осередків за надану гуманітарну допомогу, отримані ваучери, за розуміння і людяність.
People express great gratitude to the staff of the centres for the humanitarian assistance provided, vouchers received, for understanding and humanity.

Окремо працівникам Догляду вдома ТЧХУ.
Thanks also to the URCS Home Care staff.

Дуже вдячні нашим лікарям, які приїжджають (мається на увазі медичні мобільні бригади ТЧХУ).
We are very grateful to the doctors who come to us (the medical mobile teams of the URCS).

Дуже дякують, що на лінії всі оператори з якими спілкувалася дуже добрі та ввічливі. Всі її розуміють. Дуже вдячна що знайшла таку підтримку!
Thank you very much that on the line all the operators with whom I communicated are very kind and polite. Everyone understood me. I am very grateful that I found such support!

ВПО багатодітна родина отримували ваучери від ТЧХУ на магазини Сільпо.
Кажуть, що дуже допомогла допомога ваучерами!
An IDP family with many children received vouchers from URCS for Silpo stores. They say that the voucher assistance helped a lot!

Також дякують за отримані буржуйки від ТЧХУ/
They also thank you for receiving the stoves, from the URCS.

До регулярної звітності включено
We carry out constant analysis of statistical and analytical data:

- Щотижневі/ Щомісячні/ Квартальні/ Піврічні/ Щорічні звіти
Weekly / Monthly / Quarterly / Annual reports via email to Management;
- Що двотижневі зведені звіти для TWG CEA/
Bi-weekly reports CEA for TWG ;
- За запитом зведені звіти для TWG CVA/
On request reports for TWG CVA;
- За запитом зведені звіти для TWG WASH/
On request reports for TWG WASH;
- Звіт місячний по всім запитам (отримувач М. Зацерковний)/
Monthly reports requests (recipient M. Zatserkovnyi);
- Що двомісячні звіти зі звернень PSS (отримувач Ю. Шпіньова)|
Bi-monthly reports PSS (recipient Y. Shpinova);;
- За запитом звіт OrgDevDep (отримувач С. Мазур)|
OrgDevDep report (recipient S. Mazur);
- Щорічний звіт PMER (отримувач К. Коршунова)/
Annual reports Annual report PMER (recipient E. Korshunova);
- Щомісячний звіт PMER (отримувач К. Коршунова)/
Monthly reports PMER region-gender requests (recipient E. Korshunova);
- Звіти по PDM щоденні та фінальні (отримувач К. Коршунова)/
Daily and final PDM reports (recipient E. Korshunova);
- Що двомісячні звіти WASH для ООН/
Bi-monthly reports WASH for UN.

6. Для того щоб здійснювати точний та коректний збір даних, високу якість роботи в лінії, маємо сформовану **систему навчання** до якої запрошені працівники суміжних відділів (сектор зворотного зв'язку та відділ комунікацій) /
To ensure accurate and correct data collection and high quality of work, we have a training system in place that involves employees of related departments (the feedback sector and the communications department).

**Максимально орієнтовану на людину
As Human-Centric as possible:**

1. На основі звернень нами сформований **портрет бенефіціара**, що дозволяє бути максимально людиноорієнтованими

Based on the enquiries we receive, we have formed a portrait of those contacting us, which allows us to be as human-centred as possible:

Тому, бенефіціар на лінії ІЦ НК ТЧХУ виглядає так:

Жінка 60+, мешканка Харківської області, що опинилась у складній життєвій ситуації, отримує мінімальну пенсію, а тому потребує фінансової підтримки та допомоги продуктами харчування

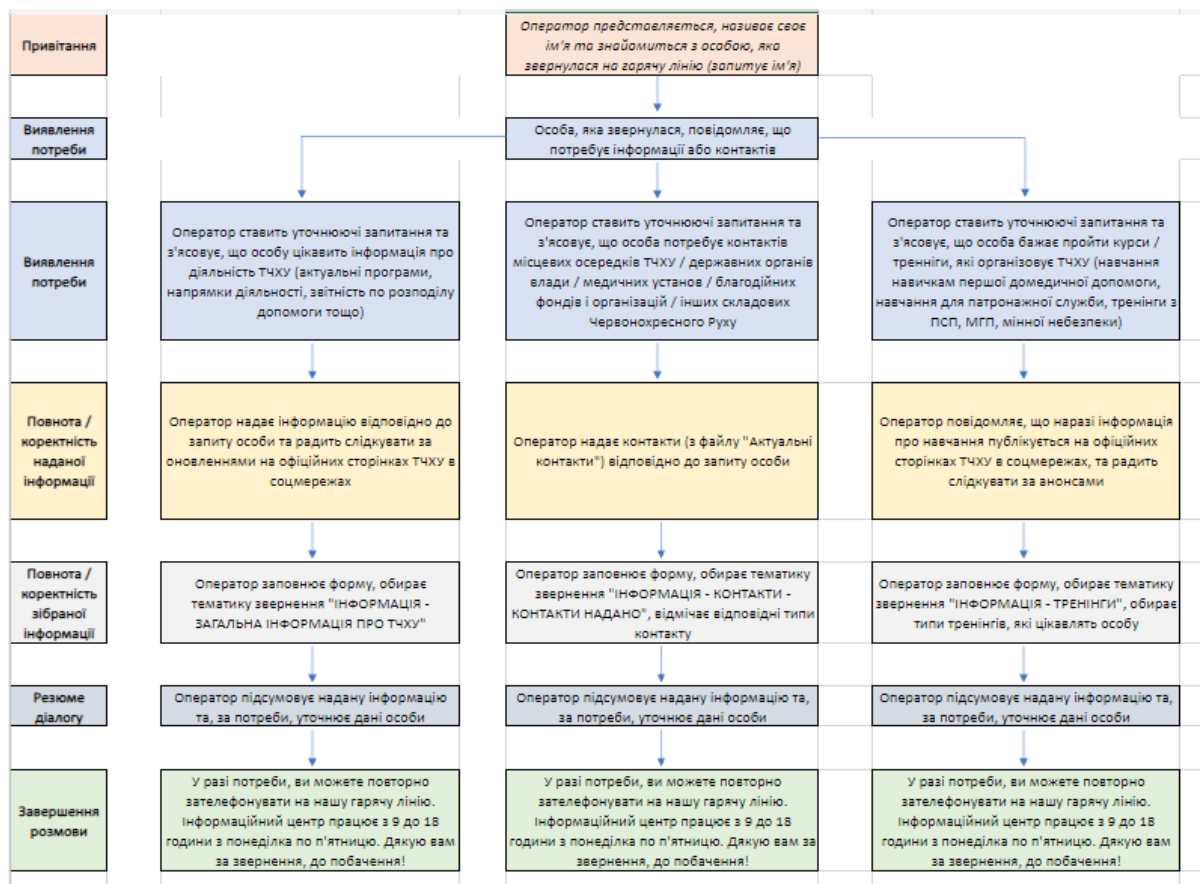
А, ОРІЄНТОВАНІСТЬ НА ОТРИМУВАЧА ІНФОРМАЦІЇ, ДОПОМОЖЕ НАМ КРАЩЕ ЗРОЗУМІТИ ВПЛИВ КРИЗИ НА ЛЮДИНУ ТА ПЕРЕТВОРИТИ НАШЕ СПІВЧУТТЯ НА ДІЄВУ ДОПОМОГУ

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

The illustration shows three stylized human figures in white interacting with a large glowing lightbulb. One figure is climbing a ladder to reach the top of the bulb, another is standing next to it, and a third is running towards it. The background of the illustration is dark red with white clouds.

2. На основі звернень, складені **скрипти розмов на лінії ІЦ**, що детально відображають не тільки структурно, а й прикладами надають чіткі вказівки дій та інформації, що має бути надана запитувачам (один з прикладів, наведено нижче)

Based on the requests received, template scripts for handling conversations on the Information Centre line were developed. These not only provide an outline structure, but also clear instructions on actions and information to be provided to callers (see example below).

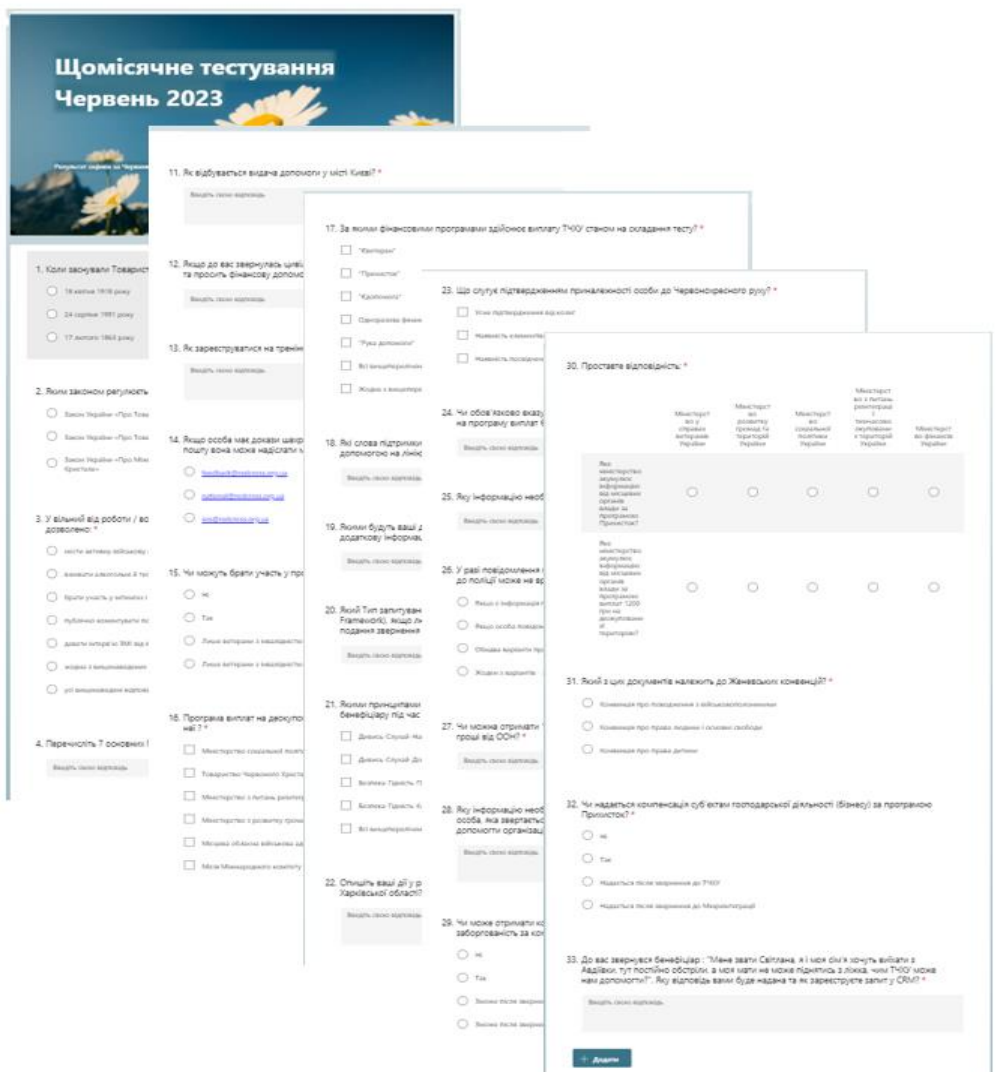


3. Постійно проводимо **фокус групи та тренінги** з обговорення проектних питань та якості
We constantly conduct focus groups and trainings to discuss project issues and quality.
4. Проводимо регулярні **внутрішні зустрічі** з аналізом та оптимізацією роботи Інформаційного центру
We hold regular internal meetings for the analysis and optimization of the Information Centre.
4. Побудовану **систему зворотних зв'язків співробітників по якості роботи** у вигляді спільного аналізу та обговорення
Built a system of feedback from employees on the quality of work in the form of joint analysis and discussion.
5. Розроблені **листи оцінки** якості розмов на лінії ІЦ, що допомагають постійно аналізувати та вдосконалювати якість розмов та письмових відповідей людям
Quality assessment sheets for Information centre calls have been developed to help continuously analyse and improve the quality of conversations and written responses to people:

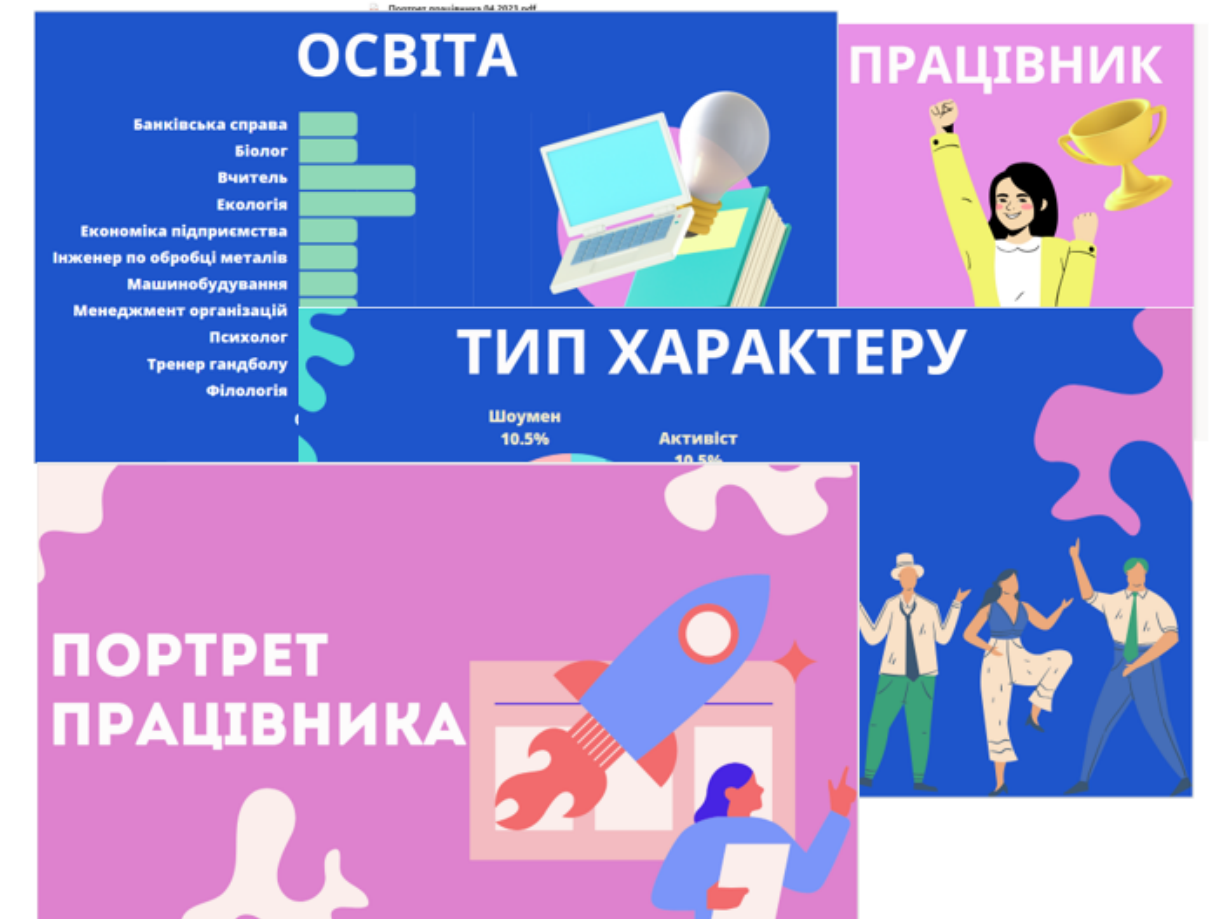
Ukraine Red Cross Society
National Information Centre Update: July 2023

№	Дата звернення	Дата запису	На якому сайті	Статус	Назва питання	Питання	Відповідь	Відомості про користувача	Категорія	Державний номер	Інше	Скорочено	Відкрито	Закрито	У процесі розгляду	Переглянуто	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито	Відкрито	Закрито		
40	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Щодо загальної інформації щодо діяльності ГО "Український Червоний Хрест"	Державний номер: 0207712718&act=act-5-#q=437344143			86			86				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	
41	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Матриця Ризиків	Державний номер: 0297460558&act=act-5-#q=437344143			80,25			80,25				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	
42	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Система Глобал Мобілізація	Державний номер: 0263128622&act=act-5-#q=437344143			81,5			81,5				0,5	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	
43	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Питання про ГО "Український Червоний Хрест"	Державний номер: 0264411188&act=act-5-#q=437344143			73			73				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
44	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Система Глобал Мобілізація	Державний номер: 0213758078&act=act-5-#q=437344143			80,75			80,75				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
45	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Учасник Форуму	Державний номер: 0259841771&act=act-5-#q=437344143			80,25			80,25				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
46	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Завантаження	Державний номер: 0238550998&act=act-5-#q=437344143			80,75			80,75				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
47	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Учасник Форуму	Державний номер: 0252672320&act=act-5-#q=437344143			81,5			81,5				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
48	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Завантаження	Державний номер: 0268321446&act=act-5-#q=437344143			89			89				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
49	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Учасник Форуму	Державний номер: 0267046192&act=act-5-#q=437344143			87			87				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
50	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Учасник Форуму	Державний номер: 0265000788&act=act-5-#q=437344143			70,25			70,25				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
51	13.07.2023	13.07.2023	Учасник Форуму	Завантажено	Матриця Ризиків	Державний номер: 0262444118&act=act-5-#q=437344143			64,75			64,75				2	100	8	5	18	6	6	100	100	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0

7. Проводимо систематичну оцінку знань працівників (тестування і т.д.)
We conduct systematic assessments of employees' knowledge (testing, etc.):



8. Сформований **портрет працівника**, що дозволяє всебічно та точно враховувати всі компетенції кандидатів та працівників
Forming a portrait of each employee, enables us to understand the competencies of candidates and employees.



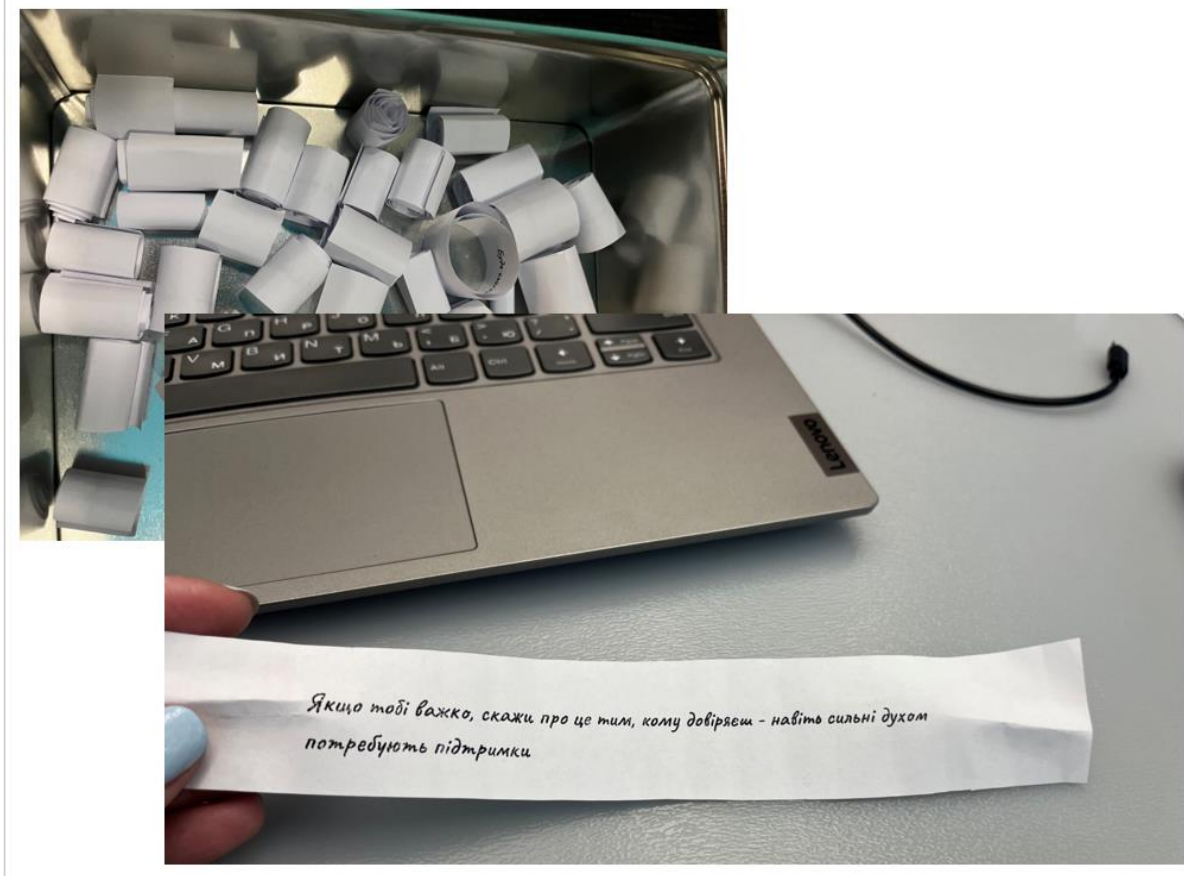
9. Зміни вибудовані, відповідно до навантаження, що щоденно аналізується
Changes are informed by the daily analyzed workload:

10. Повністю описані посадові обов'язки всіх працівників Інформаційного центру
The duties of all employees of the Information Centre are fully defined.

11. Мапу життєдіяльності працівника, від часу відгуку на оголошену вакансію до отримання зворотного зв'язку після припинення співпраці
Employee life cycles are mapped, from responding to an advertised vacancy to receiving feedback after the end of their employment.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
№	ПІБ	Посада	Відний курс	Знайомство з Ц	ПД (онлайн)	Служба розшуку	Скрипти знайомство	Скрипти відпрацювання	Неформальне знайомство	Тест для стажерів	"Тестовий дубльок" моделювання ситуації	Тестова година в лінії	Лист-запит про допуск в лінію	Тренінг "Профілактика професійного вигорання"	Тренінг по чутливим зверненням (від ІФРС)	Тренінг з ПДД (офлайн в офісі)
20	Кухаревич Ольга	Оператор	Перегляд запису	+	Вебінар		+		+	95	+	+	+			
21	Марків Андрій	Оператор	Перегляд запису	+	Вебінар		+		+	87.5	+	+	+			
22	Ватуляк Ольга	Оператор	Перегляд запису	+	Вебінар		+		+	96.25	+	+	+			
23	Коваль Анна	Оператор	Перегляд запису	+	Вебінар		+		+	89.55	+	+	+			
24	Засар Ольга	Оператор	Перегляд запису	+			+		+	70	+	+	+			
25	Пєдорей Юлія	Оператор	Перегляд запису	+			+		+	85	+	+	+			
26	Емель Світлана	Оператор	Перегляд запису	+			+		+	85	+	+	+			
27	Туванова Мар'яна	Оператор	Перегляд запису	+			+		+	80	+	+	+			
28	Палка Тетяна	Оператор	Перегляд запису	+		+	+		+	85	+	+	+			
29	Ковчун Тарас	Водій	Перегляд запису	+			+		+							
30	Кузюкова Ольга	Оператор	Перегляд запису	+	+	+	+		+	90	+	+	+			
31	Котова Олена	Оператор	Перегляд запису	+	+	+	+		+	84	+	+	+			
32	Простолучи Наталія	Оператор	Перегляд запису	+	+	+	+		+	82	+	+	+			
84	Драбик Олег	Оператор	Перегляд запису	+	+	+	+		+	84	+	+	+			
34	Шестанова Людмила	Оператор	Перегляд запису	+	+	+	+		+	89	+	+	+			
35	Голученко Грина	Оператор	Перегляд запису	+	+	+	+		+	92	+	+	+			

12. **Налагоджену систему підтримки морально-психологічного стану в колективі, наприклад**
Well-established system of maintaining the moral and psychological state in the team, for example:



13. Побудовану систему збору зворотних зв'язків співробітників з питань морально-психологічного стану (на основі **щомісячного опитувальника**) A system for collecting employee feedback on their all-round well-being (based on a monthly questionnaire) has been developed.

00

Зворотний зв'язок від операторів ІЦ

На опитування знадобиться приблизно 15 хв.

...

* Обов'язково

1. Хто ваш призначений керівник?

Марія

Ганна

2. Як пройшло ваше знайомство з керівником і командою (якщо ви працюєте менше місяця)?

Введіть свою відповідь

3. Ми хочемо заохотити наших операторів ділитися з нами цікавими фактами про вас. Хто вам найбільше подобається, кому ми повинні дякувати за вашу роботу?

00

19. Що би ви покращили у співпраці з Єгором Буглаком? *

Введіть свою відповідь

20. Що би ви покращили у співпраці з Тарасом Ковцуном? *

Введіть свою відповідь

21. Що би ви покращили у співпраці з Володимиром Гаврилюком? *

Введіть свою відповідь

Далі

Сторінка 1 із 2

14. Окрім загальної процедури оцінювання працівників, маємо ще **оцінку цінностей 360°**, що включає самооцінку працівників, порівняння свого бачення з оцінкою колег та керівників. Проводиться з метою виявлення сильних сторін та зон покращення роботи працівників, побудови стратегії розвитку та навчання, виявлення майбутніх лідерів, підвищення рівня мотивації та залученості
- In addition to the general employee assessment procedure, we also have a 360° values assessment, which includes employee self-assessment and comparison of their vision with the assessment of colleagues and managers. It is conducted to identify strengths and areas for improvement, build a development and training strategy, identify future leaders, and increase motivation and engagement

Додаток № 1
до Положення про оцінку персоналу

Постановка цілей на рік та критерії їх оцінки на півріччій основі

Цілі мають бути конкретними, вимірними, досяжними, актуальними та обмеженими в часі. Цілі повинні бути пов'язані з діяльністю організації та бути досяжними протягом року.

Пів року/квартал	Положення	Пів року/квартал
Дата початку роботи на посаді	Початкова дата, коли цілі поставлені	
Рік, на який складено цілі/план		
Дата чергової перевірки, коли проводиться перегляд цілей		

1. Конкретні цілі для даної посади (професійні цілі) та результати їх виконання (максимум 6 цілей)

Ціль	Піврічний результат/критерій оцінки, який свідчить про досягнення цілей	Планова дата досягнення результату	Специфіка	Оцінка керівника

Критерії оцінки: 1 – не оцінено, 2 – кілька очікувань, 3 – відповідно очікуванню, 4 – перевищує очікування

2. Конкретні цілі особистого розвитку (максимум 6 цілей)

Компетенція	Опис	Рівні оцінки ефективності					Потенціал розвитку спів / до / для кожного рівня	
		1 - Найнижчий рівень	2 - Нижній рівень	3 - Нижній середній	4 - Середній	5 - Високий	Складність	Оцінка керівника
Специфічність Вміння виконувати інформаційні завдання	Участь в організації та виконанні роботи. Здатність отримувати, аналізувати та передавати інформацію. Вміння виконувати інформаційні завдання.	Робить це, щоб досягти бажаного результату. Працює на основі інформації, яку отримав.	Прогнозує цілі та результати. Виконує інформаційні завдання, які отримав. Працює на основі інформації, яку отримав.	Прогнозує цілі та результати. Виконує інформаційні завдання, які отримав. Працює на основі інформації, яку отримав.	Прогнозує цілі та результати. Виконує інформаційні завдання, які отримав. Працює на основі інформації, яку отримав.	Виконує інформаційні завдання, які отримав. Працює на основі інформації, яку отримав.	Виконує інформаційні завдання, які отримав. Працює на основі інформації, яку отримав.	Виконує інформаційні завдання, які отримав. Працює на основі інформації, яку отримав.
Самостійність Вміння правильно організувати роботу	Здатність виконувати роботу самостійно. Вміння організувати роботу самостійно.	Виконує роботу самостійно. Виконує роботу самостійно.	Виконує роботу самостійно. Виконує роботу самостійно.	Виконує роботу самостійно. Виконує роботу самостійно.	Виконує роботу самостійно. Виконує роботу самостійно.	Виконує роботу самостійно. Виконує роботу самостійно.	Виконує роботу самостійно. Виконує роботу самостійно.	
Критерії оцінки: 1 – не оцінено, 2 – низький рівень, 3 – середній рівень, 4 – високий рівень								
Компетенція керівника:								
Компетенція працівника:								
Підпис керівника:								
Підпис працівника:								
ЗДІЯЧІСТЬ Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	Здатність виконувати роботу самостійно. Здатність виконувати роботу самостійно.	
Підпис керівника:								
Підпис працівника:								

00

Зворотний зв'язок від операторів ІЦ

...

* Обов'язково

Оцінка команди 360

Оцініть, будь ласка, кожного члена команди за кожним критерієм за шкалою від 1 до 5

22. Гнучкість (с)

00

29. Наскільки комфортно працювати з... *

	1	2	3	4
Ольга Кузякова	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ольга Ватуляк	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Анна Старко	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Юлія Дьячкова	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Андрій Мариняк	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Марія Кутіна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ганна Коваль	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ольга Коваленко	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Егор Буглак	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Тарас Ковцун	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Володимир Гаврилюк	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Здійснюємо **аналіз за рейтинговою системою** та на її основі здійснюємо заходи нематеріальної мотивації
We analyse the rating system and implement non-financial incentives based on it.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH		
353	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	
354	355	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
355	356	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
356	357	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
357	358	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
358	359	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
359	360	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
360	361	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
361	362	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
362	363	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
363	364	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
364	365	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
365	366	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
366	367	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
367	368	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
368	369	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
369	370	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
370	371	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
371	372	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
372	373	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
373	374	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
374	375	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
375	376	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
376	377	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
377	378	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
378	379	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
379	380	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
380	381	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
381	382	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
382	383	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
383	384	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
384	385	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
385	386	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
386	387	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
387	388	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
388	389	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
389	390	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
390	391	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating
391	392	23	Operators	May	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating	index	rating

16. Проводимо неформальні зустрічі та Team buildings на 2х місячній основі

We hold informal meetings and Team buildings every two-months.

В подальшому і далі плануємо вдосконалювати систему комунікації, якості надання інформації та пошуку ефективних та швидких рішень для людей у вирішенні нагальних проблем

In the future, we plan to improve our communication systems, the quality of information provision, and the ability for people to find effective and quick solutions to their needs.

Серед найближчих планів
Our most immediate plans include:

- Вдосконалення Coding Frainework (у версії Coding Frainework 3.0)
Improvements to Coding Framework (Coding Framework version 3.0)
- Комунікація та обмін досвідом з ООН та з іншими недержавними організаціями
Communication and exchange of experience with the UN and other non-governmental organizations.
- Постійна підтримка налаштованих каналів комунікації з Обласними та місцевими організаціями ТЧХУ для підвищення ефективності та інформованості
Continuous support of established channels of communication with Branches to increase efficiency and awareness.
- TWG зустрічі щодо CEA, CVA, WASH
CEA, CVA, WASH TWG meetings.
- Перемовини щодо роботи Єдиної ветеранської лінії на базі ІЦ
Negotiations on the work of the Unified Veteran Line on the basis of the Information Centre.

Ukraine Red Cross Society
National Information Centre Update: July 2023

Ми разом робимо все можливе для того, щоб люди були почуті у своїх потребах та отримали всебічну підтримку
Together we do our best to ensure that people are heard in their needs and receive comprehensive support.



Попереду ще багато роботи, а головне, продовжуємо розвиватись /

There is still a lot of work ahead, and most importantly, we continue to develop.

З повагою
фахівець ІЦ НК ТЧХУ
Коваль Ганна /

Sincerely
specialist IC URCS
Koval Hanna