

Программа поддержки сотрудников «Добросервис»

ДОБРОСЕРВИС - поставщик программ благополучия

- Программа социально – психологической поддержки персонала с 2018 года
- Оказывает консультации в области психологии, здоровья, права, финансов
- Миссия: помогать человеку поддерживать его ментальное здоровье, чувствовать себя увереннее, экономить время, деньги и внутренние ресурсы
- Обладает большими технологическими и кадровыми ресурсами





БЕЗОПАСНОСТЬ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ - ОСНОВА

Размещение Дата Центров в Москве

Регистрация в реестре РКН как оператора персональных данных:

ООО «ТЕЛЕДОКТОР 24»

Номер в реестре операторов перс. данных 77-17-008367. Приказ № 294 от 05.10.2017

Лицензия на осуществление медицинской деятельности серия ЛО № 0025756 от 02.10.2019

ООО «ЕВРОПЕЙСКАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»

Номер в реестре операторов персональных данных 77-14-002108. Приказ № 71 от 21.03.2014

ООО «НАЛОГИЯ»

Номер в реестре операторов персональных данных и основания для включения в реестр 77-17-005385. Приказ № 22 от 25.01.2017

ОТКАЗО-
УСТОЙЧИВОСТЬ: **99,9%**

- Собственные сервера
- Территориальное распределение
- VPN-соединение
- Логирование действий пользователей
- Ежедневное резервное копирование

НАДЕЖНОСТЬ ВЫСШЕГО УРОВНЯ

БЕЗОПАСНОСТЬ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ Добросервис



Мобильное приложение Добросервис входит в состав справочной правовой системы Группы компаний Европейская юридическая служба, зарегистрированной в реестре отечественного ПО №12963 от 25.02.2022.

Сервера размещаются в ЦОД РФ соответствующие уровню надежности Tier 3



Шифрование
данных (в т.ч. паролей)



Выделенные туннели
передачи данных



SSL-соединение

**Утечка и перехват данных невозможны.
Все личные данные строго
конфиденциальны**

**Хранение и безопасность персональных данных
клиента осуществляется:**

1. При получении услуги в ЛК и МП посредством SSL соединения
2. При хранении ПД - Шифрование на уровне дисковых массивов.
3. При передаче ПД, в зависимости от метода и канала передачи ПД:
 - Программными комплексами (КриптоПро и ФайлПро)
 - Аппаратными комплексами (ФПСУ-IP, S-Terra)
 - API и web - SSL

Трафик зашифрован средствами IPsec соединений.



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ПРОГРАММЫ

- **Все эксперты** – проходят обучение и повышение квалификации

- **Эксперты оказывают:**
 - экстренные консультации в момент обращения 24/7
 - плановые консультации по записи

- **Формат консультации:**
 - устно по телефону
 - устно с видеосвязью в мобильном приложении
 - письменно

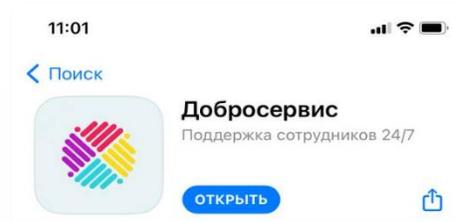
- **3 уровня проверки качества** – суть вопроса, качество коммуникации, удовлетворенность клиента

РЕГИСТРАЦИЯ

ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДОБРОСЕРВИС

1. Убедитесь, что на устройстве выключен VPN (корпоративный WI-FI), он может блокировать работу
2. Скачайте мобильное приложение **ДОБРОСЕРВИС**
3. Введите ваш телефон
4. Введите промокод компании **ЛЕМАНАПРО**
5. Заполните форму регистрации и укажите корпоративный e-mail **@lemanapro.ru/.kz**
6. Подтвердите активацию на корпоративной почте

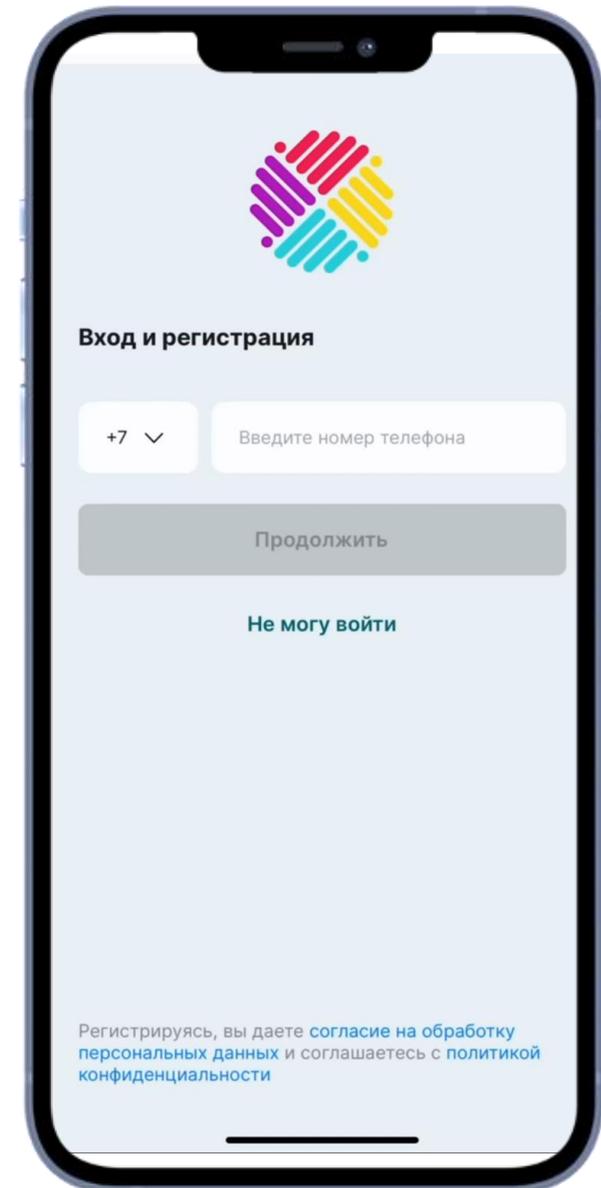
Активация аккаунта завершена! В сообщениях на указанный номер телефона и почту придет информация об открытии доступа к услугам.



Google Play или AppStore



RuStore

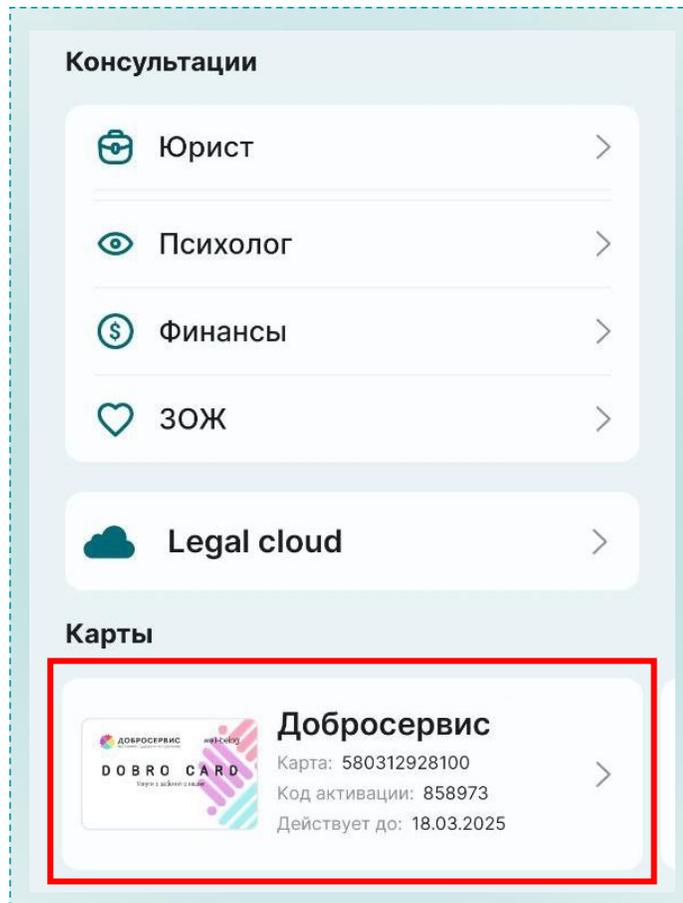


ТЕЛЕФОН ПОДДЕРЖКИ

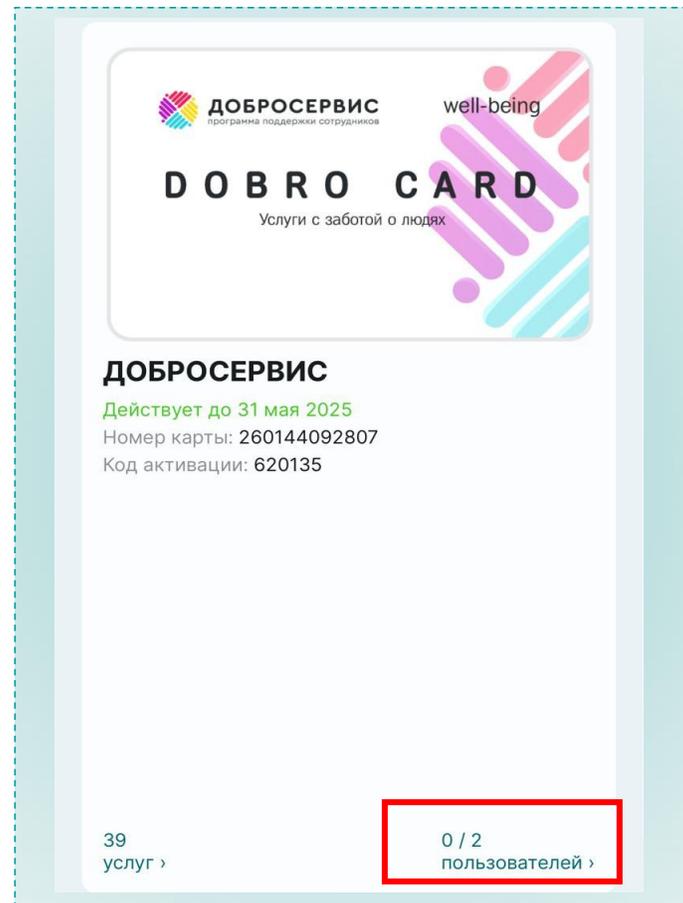
8 800 775 99 53 или напиши leroy@dobro.els24.com

КАК ДОБАВИТЬ РОДСТВЕННИКА В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ ДОБРОСЕРВИС

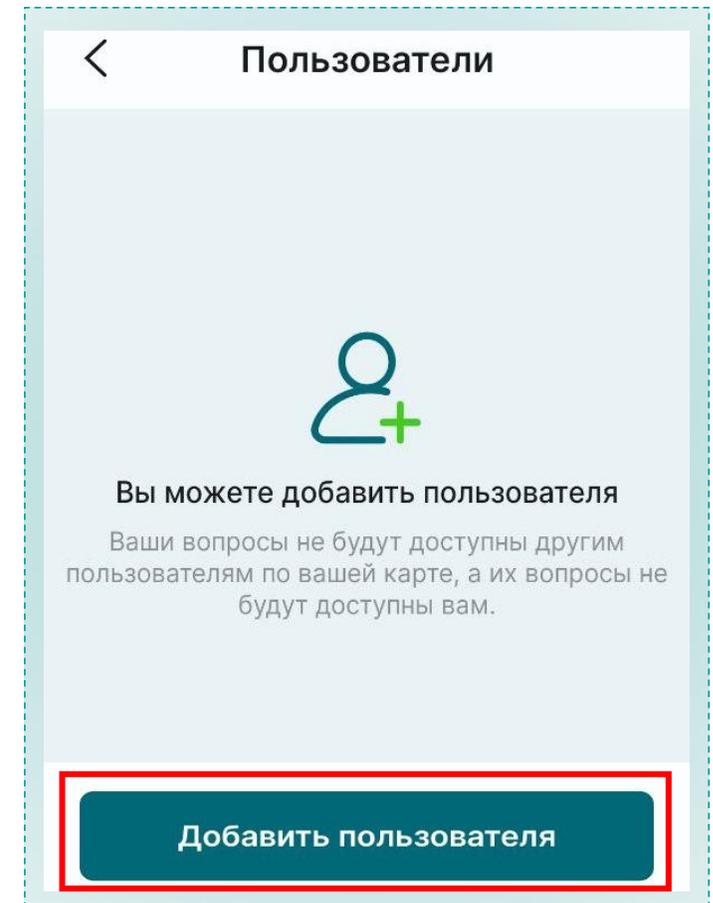
1. Внизу на главной странице нажмите на **Dobro Card** в разделе «Карты».



2. В правом нижнем углу нажмите на кнопку «**пользователей**»



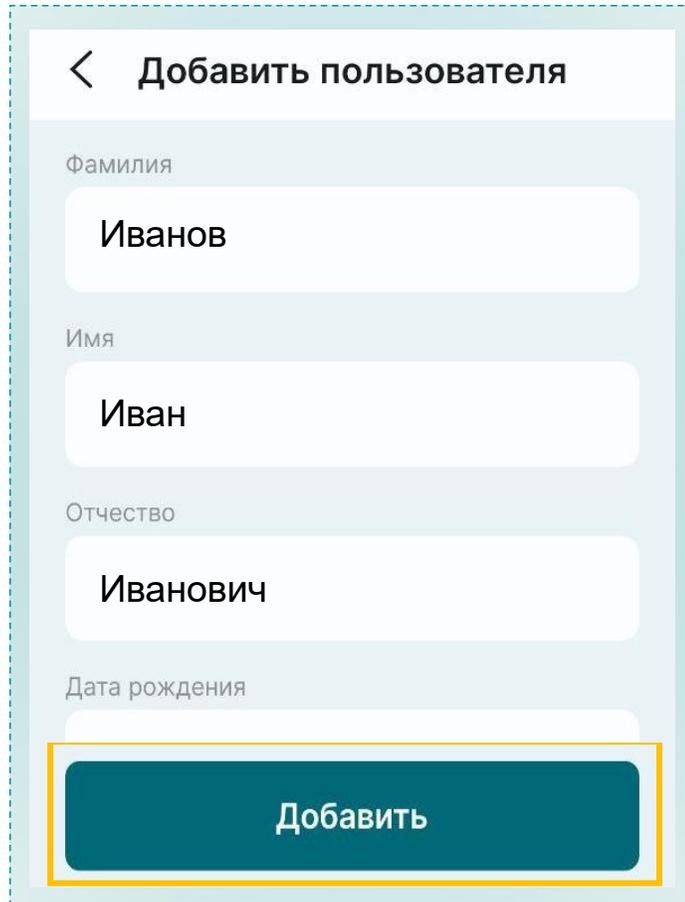
3. Нажмите на кнопку «**Добавить пользователя**»



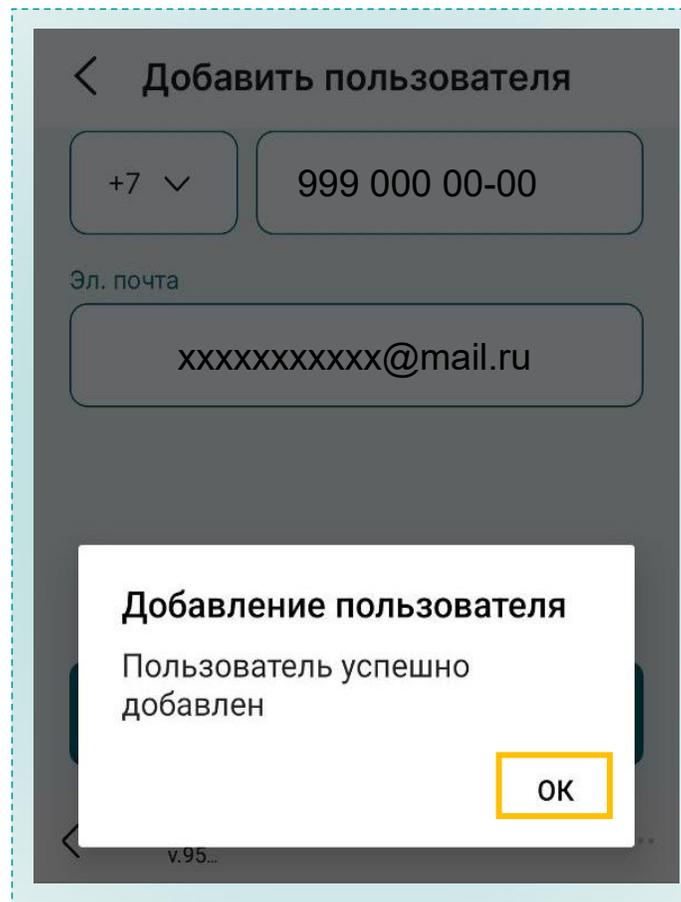
КАК ДОБАВИТЬ РОДСТВЕННИКА

В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ ДОБРОСЕРВИС

4. Внесите данные пользователя и нажмите «**Добавить**»



5. Пользователь добавлен



Добавленный Вами пользователь получит сообщение с паролем для входа и ссылкой для скачивания мобильного приложения Добросервис.

При входе ему нужно будет ввести:

логин – телефон, который вы указали при добавлении пользователя.

пароль – из сообщения.

Теперь пользователь может самостоятельно обращаться в Добросервис. Ему будут доступны те же услуги, что и Вам.

Его профиль также как и Ваш конфиденциален. Вы не будете видеть обращения друг друга.

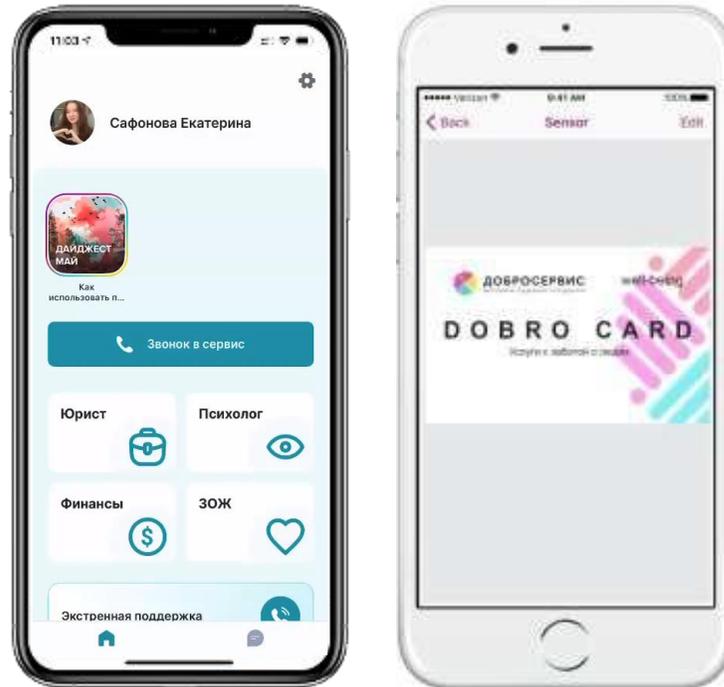
СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ

Телефонная линия



Выделенный номер 24\7
8 (800) 775 99 53

Мобильное приложение



77% обращений

Личный кабинет



Для тех, кому привычнее
использовать ПК

<https://lk.dobroservice.com/>

НАПРАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



услуги поддержки БЕЗЛИМИТНО	способ оказания услуг	Кол-во в год
Экстренная устная консультация	устно 24/7	безлимитно
Консультация юриста	устно по записи 9:00-21:00	18
Содействие юриста в переговорах	устно по записи 9:00-21:00	4
Рекомендуемая модель договора	письменно 9:00-21:00	8
Устное правовое разъяснение документов	устно по записи 9:00-21:00	4
Налоговое консультирование для физических лиц	устно по записи 9:00-21:00	6
Legal cloud	самостоятельно	безлимитно
робот-юрист	самостоятельно	безлимитно
Второе мнение	устно по записи 9:00-21:00	безлимитно
Устная консультация с врачом	устно по записи 9:00-21:00	безлимитно
Аптека	устно по записи 9:00-21:00	безлимитно
Медориентирование	устно по записи 9:00-21:00	безлимитно
Консультация ветеринара	устно по записи 9:00-21:00	8
Консьерж бытовых слуг	устно по записи 9:00-21:00	8

услуги поддержки БЕЗЛИМИТНО	способ оказания услуг	Кол-во в год
Консультация психолога (устно/видео)	устно по записи 9:00-21:00	23
Групповая (семейная) психотерапия	устно по записи 9:00-21:00	2
Очная консультация психолога для сотрудников ЦО ЗИЛ	устно по записи 9:00-21:00	20
Консультация руководителей в сложных ситуациях	устно по записи 9:00-21:00	4
Психолог бот с практиками майндфулнесс	самостоятельно	безлимитно
Лайф-коучинг	устно по записи 9:00-21:00	7
Карьера и личный бренд сотрудника	устно по записи 9:00-21:00	7
Медиация личных конфликтов	устно по записи 9:00-21:00	2
Коучинг для IT	устно по записи 9:00-21:00	2
Устная финансовая консультация	устно по записи 9:00-21:00	6
Налоговый вычет «под ключ»	письменно 9:00-21:00	72-120 часа
Гайды по финансам и налогам	самостоятельно	безлимитно
Консультация по ЗОЖ	устно по записи 9:00-21:00	8
Гайды по ЗОЖ	самостоятельно	безлимитно
Фитнес тренировки в записи	самостоятельно	безлимитно



ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Выбрать консультацию со специалистом

Найти ответ самостоятельно

Кто оказывает консультации?

- Юристы с высшим образованием и практикой от 5 лет, специализацией от 2-х областей права
- Для ответа система подбирает юриста по области права
- Беседа до полного ответа на вопрос
- Средняя продолжительность устной консультации – 10 мин или до решения кейса

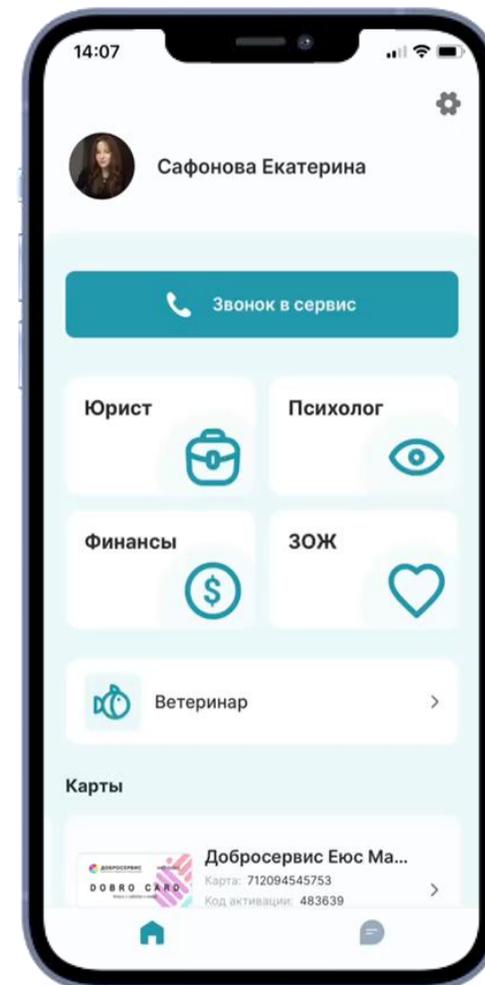
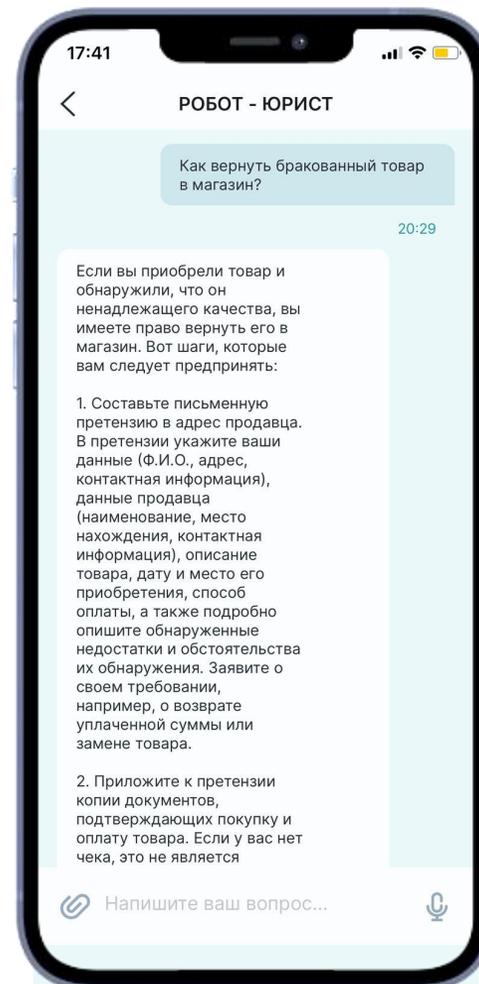
Виды консультаций:

- Устная консультация юриста
- Содействие юриста в переговорах
- Рекомендуемая модель договора
- Устное правовое разъяснение документа
- Экстренная устная консультация

Ограничения:

- Не оказываются консультации по трудовому праву

Видео





АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ



15:51

Получить консультацию

Способ ответа *

Ответ по телефону

Суть вопроса *

Угнали машину, как написать заявление в полицию?

Добавить файл

Записать аудио

Далее

15:51

Способ ответа

Ответ в чате

Ответ по телефону

Видеоконсультация

15:52

Выбрать дату и время

По дате

По специалисту

Май 2025

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Доступное время

00:00 - 01:00 01:00 - 02:00

02:00 - 03:00 03:00 - 04:00

04:00 - 05:00 05:00 - 06:00

06:00 - 07:00 07:00 - 08:00

Подтвердить

15:53

О специалисте

Фроленко Евгений Яковлевич

Оценки и отзывы специалиста

4.8 935 оценок

2002–2008 гг. – Следственное управление УВД по Хабаровскому краю Следователь.
2010–2021 гг. – ООО "КА "Ромб" юрист, заместитель директора.
2008–2010 гг. – ПО "Эконик", юрисконсульт.

2002 г. – Дальневосточный юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации, Хабаровск, юриспруденция.

Профессиональные компетенции:
Эксперт по вопросам уголовного права и процесса. Обладая колоссальным опытом в данной сфере, успешно представляет интересы клиентов на стадии возбуждения уголовного дела.

Выбрать



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Помощь в решении любых вопросов, касающихся **эмоционального состояния и переживаний**

- Устная консультация психолога
- Групповая семейная терапия
- Консультация руководителей в сложных ситуациях
- Очная консультация психолога для сотрудников ЦО ЗИЛ
- Экстренная устная консультация

Кто оказывает консультации?

- Специалисты с высшим психологическим образованием: МГУ, ВШЭ, МИП, МГППУ, РГГУ
- Опыт консультирования от 2-х лет
- Наличие одной или нескольких специализаций

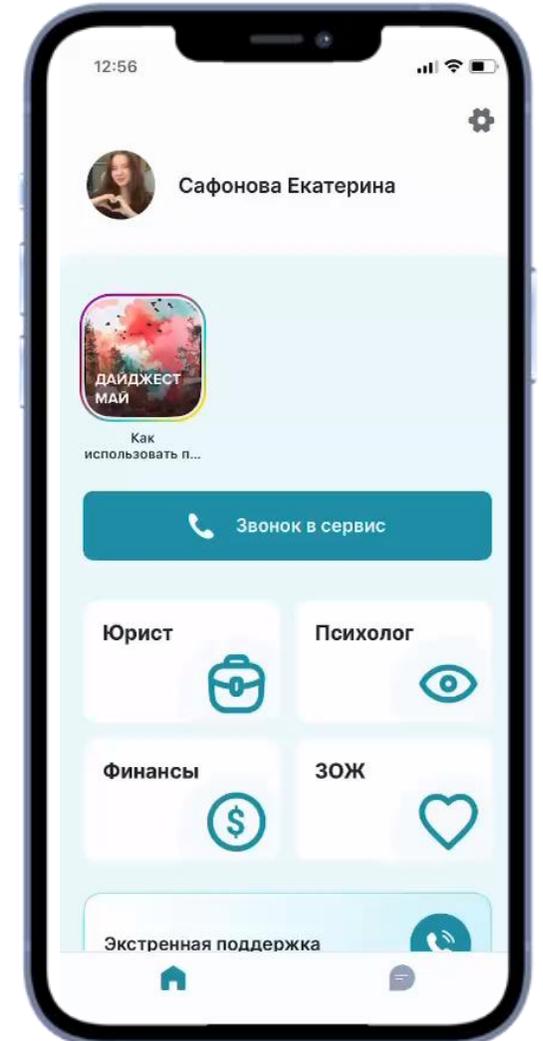
Методология:

- Основа – краткосрочное консультирование на основе когнитивно-поведенческой терапии
- Комбинированные решения через иные подходы (психоанализ, гештальт, семейная терапия, травма и т.д.)

Формат консультации:

- аудио/видео, длительность – 50 минут

Видео



Теги у психологов -

возможность выбора определенных тегов делает выбор специалиста простым и удобным.

Система автоматически подбирает специалистов, которые будут подходить для решения вашей проблемы.



КОУЧИНГ

Помощь в достижении личных и профессиональных целей с помощью различных методов и техник:

- Определение цели
- Создание стратегии
- Развитие навыков
- Преодоление препятствий
- Поддержание мотивации
- Лайф-коучинг
- Карьера и личный бренд сотрудника
- Медиация конфликта
- Коучинг для IT

Кто оказывает?

- Специалисты с высшим образованием в области психологии, преподавания
- Специалисты, прошедшие аккредитованные курсы ICF, АКР

Формат консультации: аудио/видео



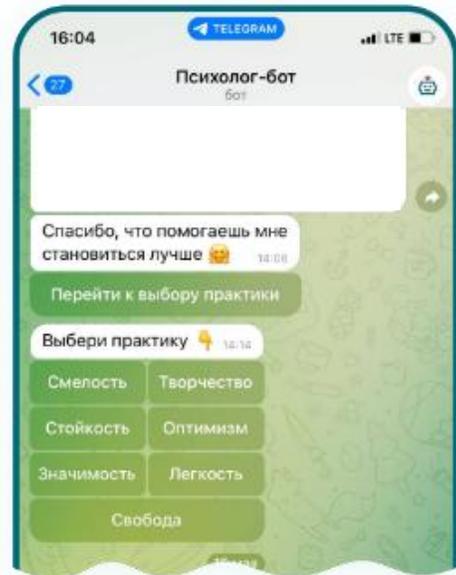
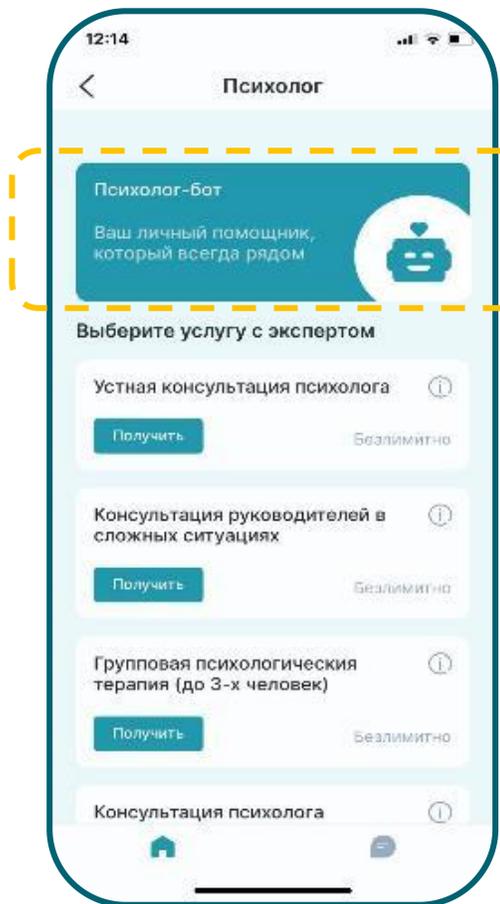
КАК РАБОТАЕТ ПСИХОЛОГ-БОТ?

- 1 Открываете мобильное приложение, нажимаете кнопку «Психолог-бот» **вводите промокод ЛЕМАНАПРО**

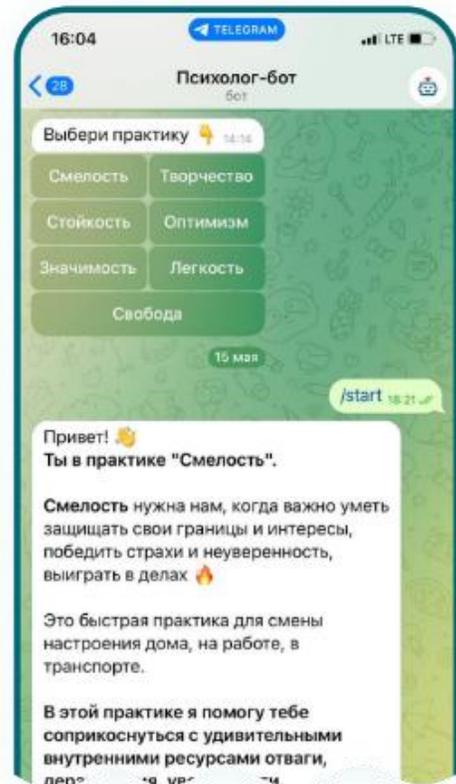
- 2 Выбираете подходящий трек и запускаете его

- 3 Проходите практики, которые предлагает психолог-бот

Результат:



Работа с ботом не имеет противопоказаний.



Через 15 минут выходите из эмоционального минуса в плюс.





ФИНАНСОВЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Выбрать консультацию со специалистом

Найти ответ самостоятельно

Виды консультаций:

- Устная финансовая консультация

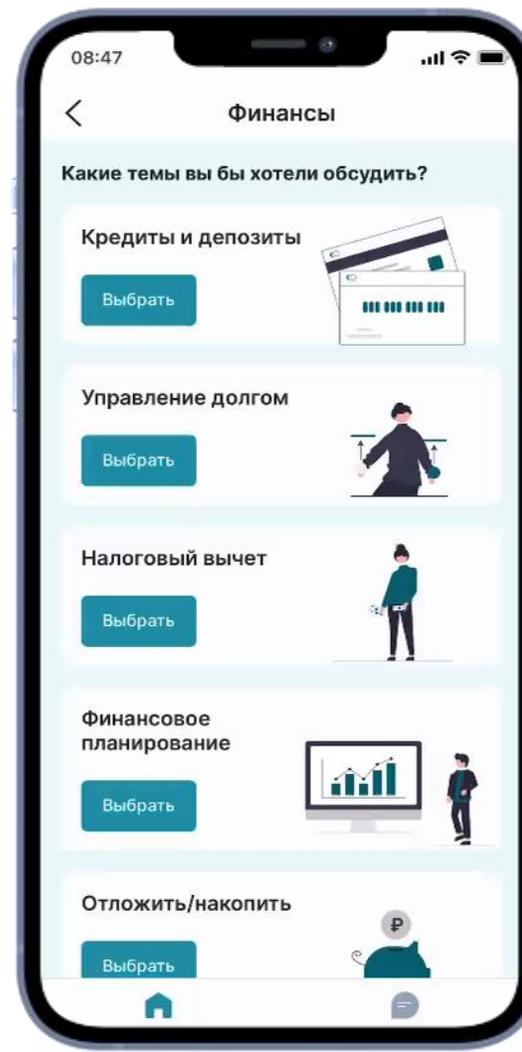
Кто оказывает консультации?

- Специалисты с высшим образованием: экономическим, финансовым, налоговым
- Опыт консультирования более 2 лет
- Наличие действующей практики от 100 клиентов и сертификатов ФСФР и Банка России

Тематики консультаций:

- Кредиты и депозиты
- Управление долгом
- Налоговый вычет
- Финансовое планирование
- Отложить/накопить

Формат консультации: аудио



Видео





НАЛОГОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Выбрать консультацию со специалистом

Виды консультаций:

- Налоговое консультирование для физических лиц (с юристом по налоговому праву)
- Налоговый вычет «под ключ»

Что входит в “Налоговый вычет «под ключ»”:

Консультирование по ситуации клиента

- Суть ситуации
- Перечень документов
- Порядок сбора документов

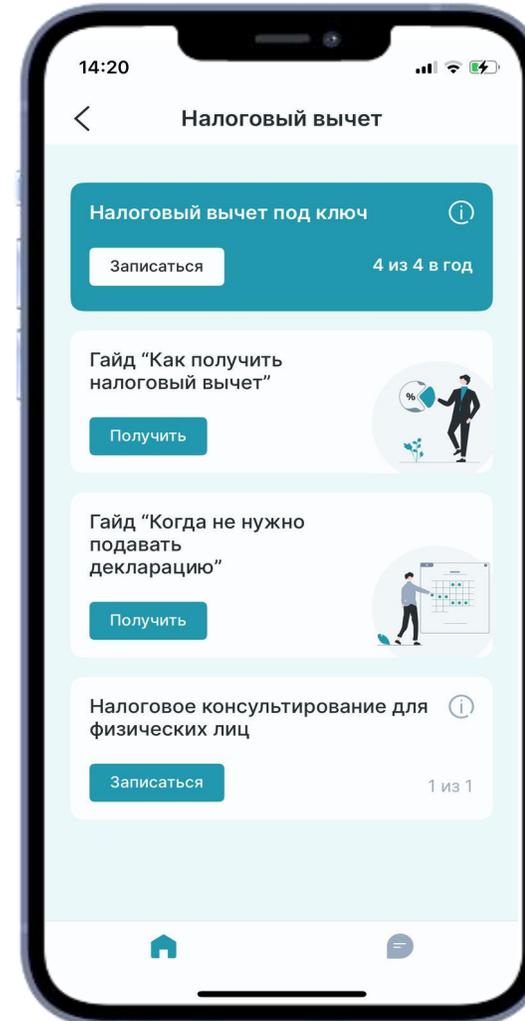
Подготовка налоговой декларации 3-НДФЛ

- Подготовка самой декларации
- Минимизация налогов в соответствии с законом
- Правовой анализ документов

Сопровождение камеральной проверки

- Инструктаж клиента по пояснениям и поведению

Найти ответ самостоятельно





КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ЗДОРОВОМУ ОБРАЗУ ЖИЗНИ

Выбрать консультацию специалиста

Изучить самостоятельно

Тематики консультаций:

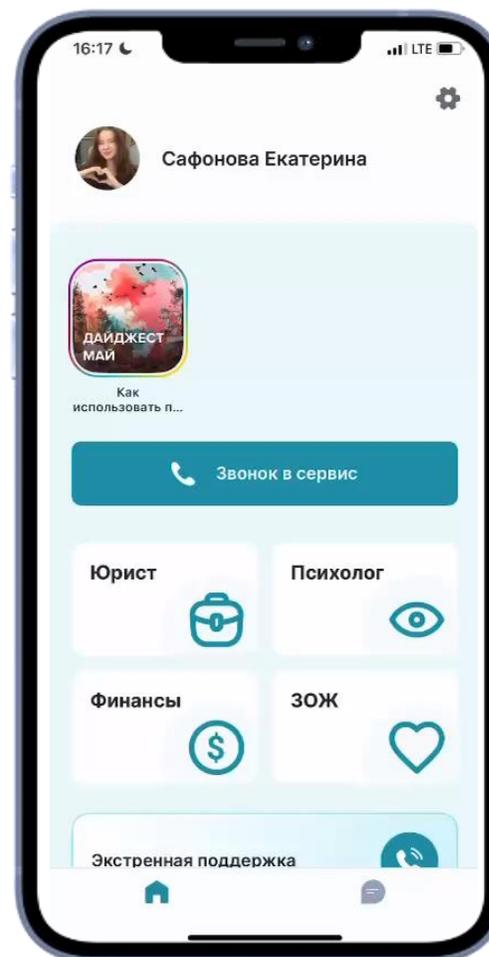
1. Оптимальное и здоровое питание
2. Вес: набор и снижение
3. Сон и восстановление
4. Движение и энергия
5. Здоровые и вредные привычки

Кто оказывает консультации?

- Врачи-терапевты с квалификацией по интегративной медицине (имеют право давать консультации по оздоровлению)
- Сертифицированные health-коучи и нутрициологи

Формат консультации: аудио/видео

Видео



ДЕЛАЯ ЗАКУПКИ НА НЕДЕЛЮ ИЛИ МЕСЯЦ НУЖНО ВЗЯТЬ ПРОДУКТЫ ИЗ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ

Когда в доме есть эти ингредиенты, тебе есть из чего готовить.



ОВОЩИ:

Листовая зелень (салат, руккола, разные виды шпината, петрушка, укроп),
Капуста (белокочанная, цветная, брокколи, пекинская, брюссельская),
Болгарский перец
Кабачки
Морковь
Баклажаны
Сельдерей
Огурцы
Помидоры
Артишоки
Свекла
Грибы
Редис
Лук
Тыква



ФРУКТЫ:

Апельсин
Манго



ПОЛНОЦЕННЫЙ СОН — ЭТО НЕ ПРОСТО ОТДЫХ

Он играет ключевую роль в поддержании здоровья, энергии и эмоционального благополучия. Если вы засыпаете в течение 15 минут после укладывания в постель, спите без пробуждений или с минимальными перерывами и чувствуете себя бодрыми на следующий день, значит, ваш сон здоровый.

Однако многие факторы могут нарушить этот идеальный процесс.





ФИТНЕС – ТРЕНИРОВКИ в записи

5 направлений

Необходимо для здорового образа жизни

20 + видео

Короткие видео-тренировки в записи
для самостоятельных занятий

Растяжка, йога, ЛФК

- 4 тренировки в записи

Силовые тренировки

- 4 тренировки в записи

Дыхательная гимнастика

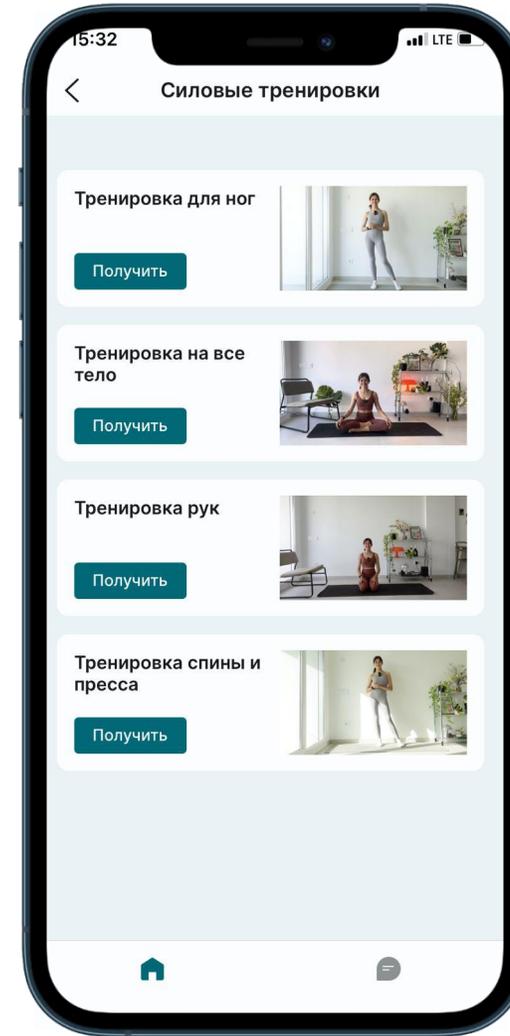
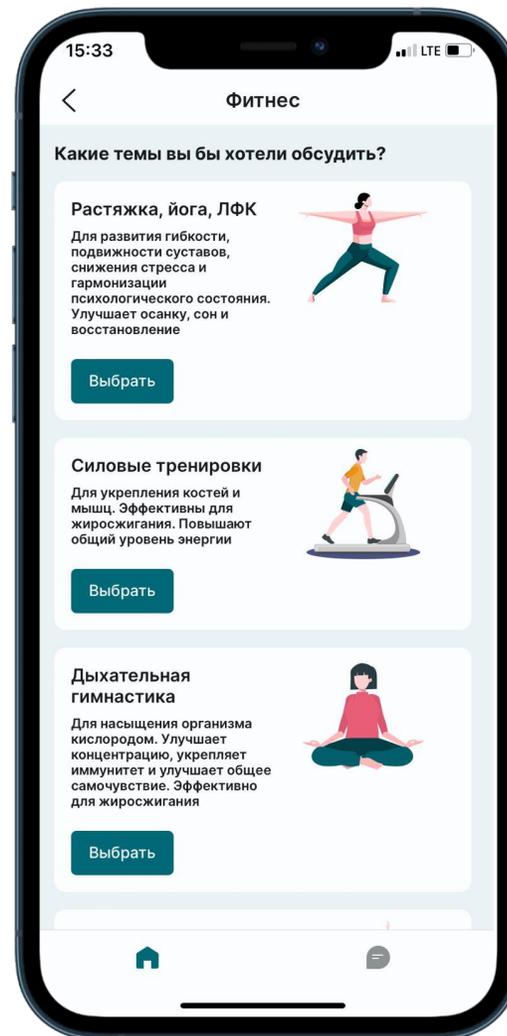
- 5 тренировок бодифлекс и цигун

Бег, ходьба, аэробные нагрузки

- 2 тренировки: аэробные нагрузки и скандинавская ходьба

Производственная гимнастика

- 5 тренировок для сидячей, стоячей работы, на растяжку, суставная разминка, для здоровой спины





ТЕЛЕМЕДИЦИНА

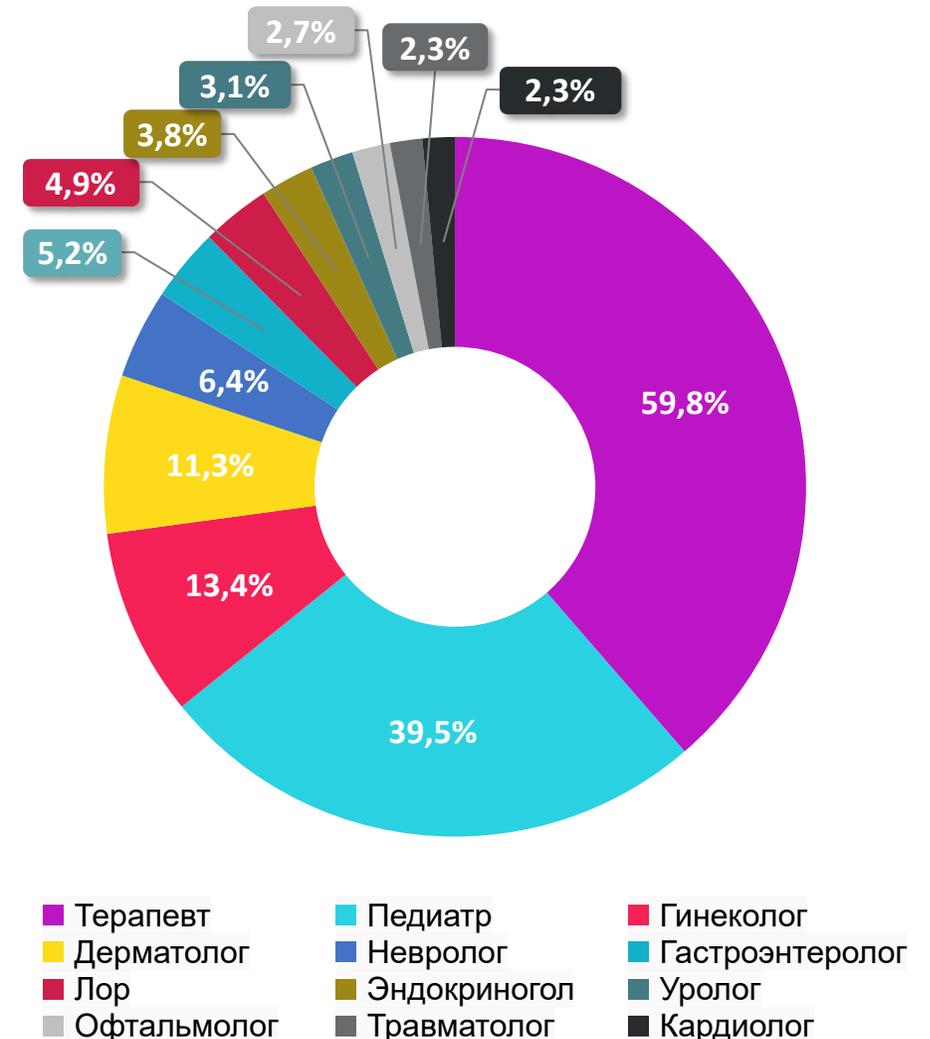
Кто оказывает консультации?

- Квалификация врача предусматривает обязательное наличие высшего медицинского образования и дополнительной профессиональной подготовки при наличии узкой специализации.
- Стаж от 5 лет.

Виды консультаций:

- Устная консультация врача
 - Сервис "Аптека"
 - Второе медицинское мнение
 - Медориентирование
- ✓ Более 20 направлений для взрослых
- ✓ Более 18 направлений для детей

Формат консультации: аудио, чат





ЗАЩИТА ПИТОМЦА

Помощь в поддержании и сохранении здоровья животных:

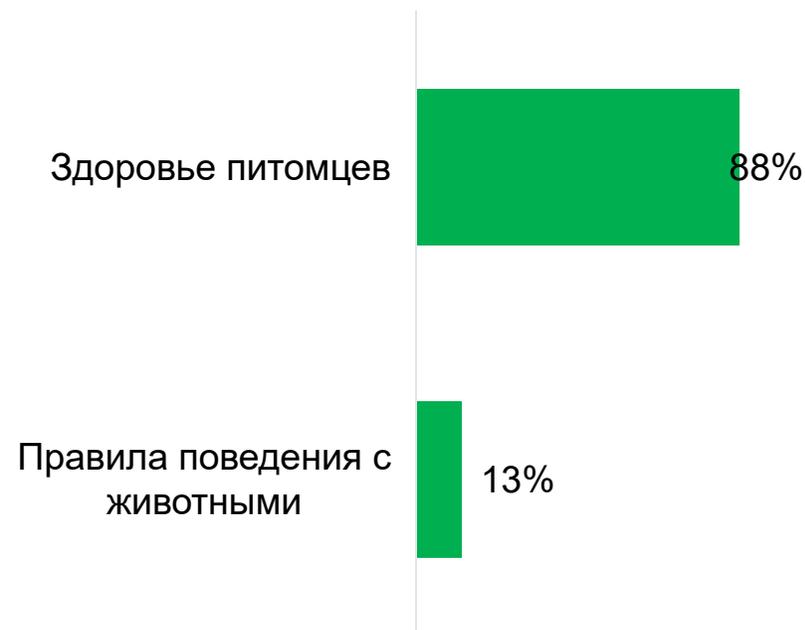
- Здоровье и состояние домашних животных.
- Советы по уходу, лечению, выбору подходящих препаратов, здоровому питанию, чипированию, грумингу, вакцинации, проверке анализов.
- Консультация «Второе мнения ветеринара узкой специализации по поставленному диагнозу, диагностике, выбранному методу лечения.
- Составление плана питания, подбор диеты – перечень продуктов, типы кормов, с учетом вида, породы, возраста и состояния здоровья питомца.

Кто оказывает консультации?

- Ветеринары с высшим образованием и опытом работы более 5 лет.
- Специалист по лечению животных (ветеринар) и со сопутствующими обязанностями.

Формат консультации: аудио, чат

Самые частые вопросы к ветеринару:





КОНСЬЕРЖ БЫТОВЫХ УСЛУГ

Помощь в решении вопросов **бытового характера**:

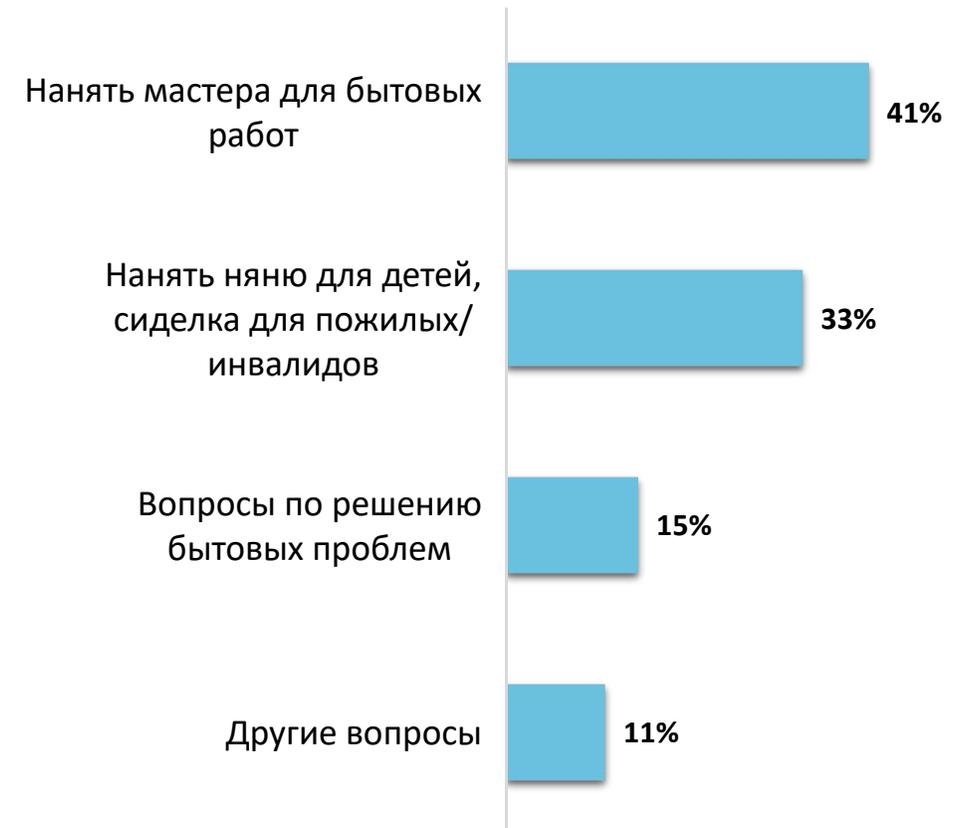
- Консультации по ежедневным жизненными проблемами:
- уход за детьми и пожилыми,
- туризм, переезд
- рекомендации экспертов по услугам (сантехники, электрики и тд)

Подробно опишите ваш запрос, учитывая все нюансы, например:

- Нужна компания доставки воды домой в район Балашиха.
- Нужна компания для переезда
- Оказанной услугой будет считаться подбор по данному параметру 3-5 подходящих кандидатов

Формат консультации: письменно/в чате

Самые частые вопросы:





ЭКСТРЕННЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

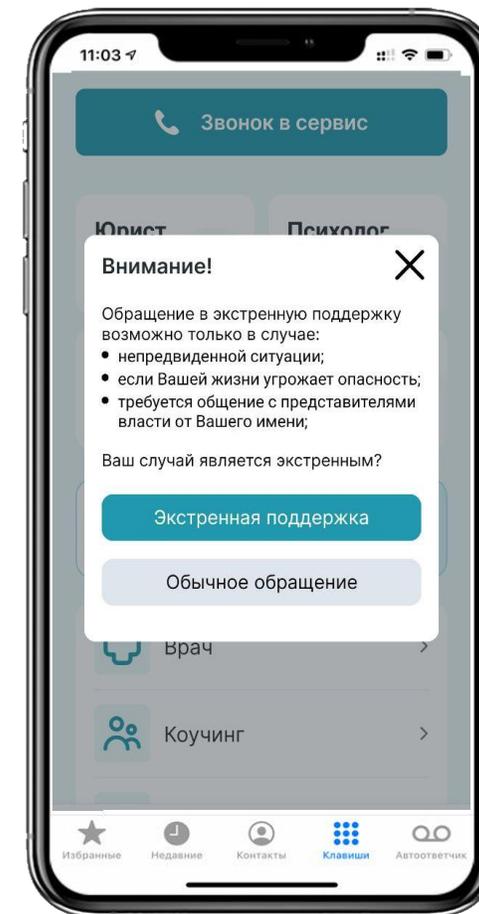
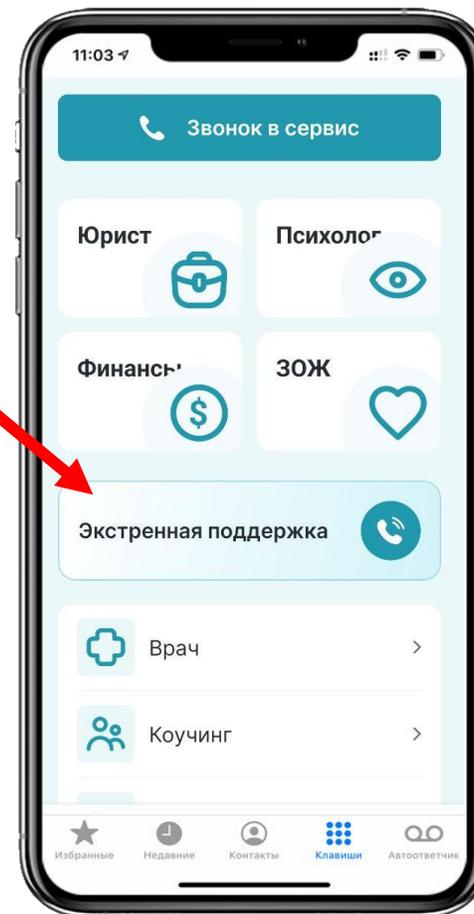


ПРИ УГРОЗЕ ЖИЗНИ, ЧЕСТИ, ЗДОРОВЬЮ, ДОСТОИНСТВУ
ОКАЗЫВАЮТСЯ **НЕМЕДЛЕННО!**

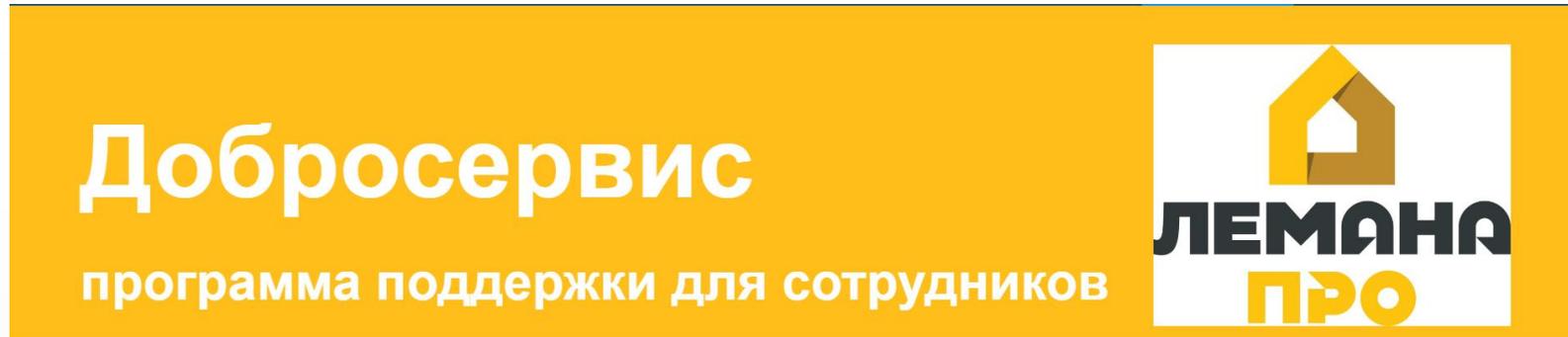
- Экстренный запрос принимается по телефону **8 800** или по кнопке в мобильном приложении
- Время экстренной консультации не ограничено

Примеры экстренных ситуаций:

- Попал в ДТП
- Остановил ДПС. Не согласен с досмотром автомобиля в ночное время
- Вызвал скорую помощь не приезжает
- Не госпитализируют по диагнозу. Требуют платных услуг
- Утеря документов, невозможно вылететь/выехать в другой город
- Стал жертвой нападения/физического насилия
- Задержал наряд полиции
- Прорвало трубу, заливает квартиру
- Не сажают на поезд по билетам



Информационный портал Добросервис для сотрудников ЛЕМАНА ПРО

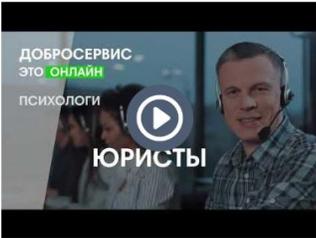


Важное о Добросервис в РФ и Казахстан | Об услугах | Дайджесты по ментальному здоровью | Корпоративная зарядка онлайн | Полезный четверг с психологом весь год

Искать

Что провели | Новости Добросервис

За 2 минуты о программе поддержки Добросервис



ДОБРОСЕРВИС это **ОНЛАЙН**
психологи
ЮРИСТЫ

КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

РЕГИСТРАЦИЯ

В мобильном приложении
Скачайте приложение Добросервис в App Store
или Google Play
Введите промо-код **DOBROSERVICE** и получите
бесплатное индивидуальное обучение
После обучения вы сможете начать работу

На сайте
Перейдите по ссылке:
<https://dobroservice.netboard.me/b1clmhl5anols3i/?tab=765178#>
или по QR-коду

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Клиенты добросервиса обязаны соблюдать все правила оказания услуг (зафиксировано в документе [Правила оказания услуг Добросервиса](#))
2. Работники добросервиса имеют право отказать клиенту в оказании услуги в случае нарушения клиентом правил оказания услуг
3. Клиенты добросервиса имеют право отменить заказ услуги в любое время
4. Все услуги предоставляются только для физических лиц
5. В случае возникновения спорных ситуаций, связанных с оказанием услуг, клиент имеет право обратиться в службу поддержки добросервиса
6. Клиенты добросервиса имеют право отменить заказ услуги в любое время

ПАМЯТКА ДЛЯ HR

Памятка пользователя

Пользователь

1. Все пользователи
2. Зарегистрироваться
3. Проверить статус
4. Проверить статус
5. Проверить статус
6. Проверить статус

Как зарегистрироваться

В мобильном приложении - [Скачайте приложение](#)

1. Скачайте приложение Добросервис в App Store или Google Play
2. Проверьте телефон
3. Введите промо-код **DOBROSERVICE**
4. Подтвердите регистрацию по email
5. Проверьте статус
6. Проверьте статус

На сайте

Перейдите по ссылке:
<https://dobroservice.netboard.me/b1clmhl5anols3i/?tab=765178#>
или по QR-коду

По телефону

Позвоните по номеру **8 (800) 775-99-52**
или по номеру **8 (800) 775-99-52**
или по номеру **8 (800) 775-99-52**
или по номеру **8 (800) 775-99-52**

Перейдите по ссылке

<https://dobroservice.netboard.me/b1clmhl5anols3i/?tab=765178#>

или отсканируйте QR-код, чтобы быть в курсе событий



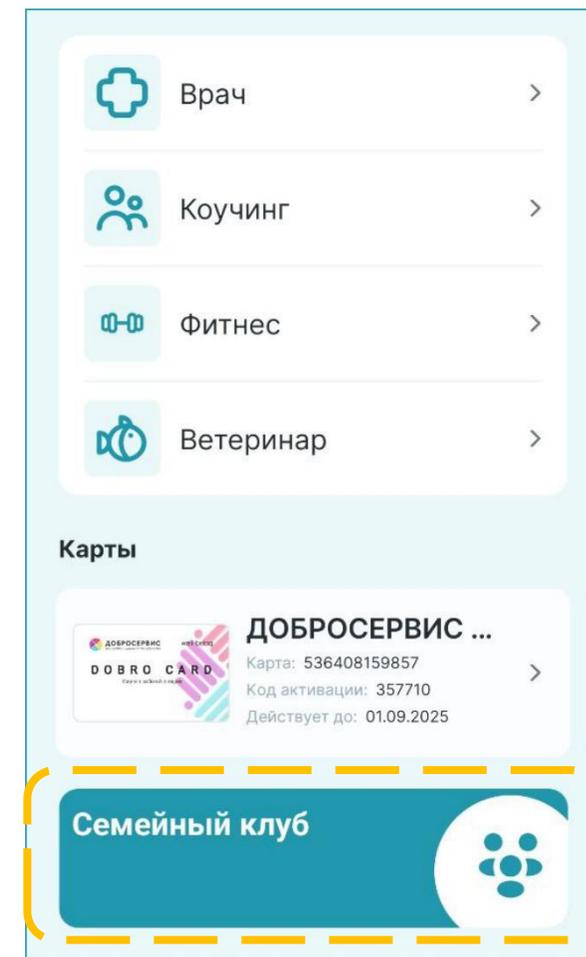
СЕМЕЙНЫЙ КЛУБ



Канал-журнал, чтобы помочь вам почувствовать себя лучше и увереннее в каждом аспекте семейной жизни.

- Тщательно отобранный контент на темы: психология, воспитание, саморазвитие, отношения, красота, здоровое питание, творческое развитие, игры, беременность и рождение, взросление и подростковый период детей.
- Каждую неделю новые интересные статьи и советы от ведущих экспертов в различных областях.
- Живые онлайн встречи с экспертами по расписанию клуба.

Пространство, где обсуждаются высокие семейные ценности и находятся оптимальные решения для всех вопросов, связанных с семьей.

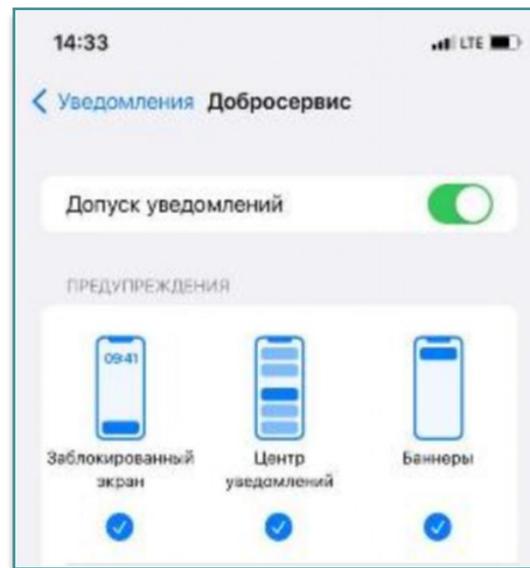


ВАЖНЫЕ НАСТРОЙКИ

- Обеспечить себе стабильную телефонную и интернет-связь
- Уважительно общаться, не использовать нецензурную или ненормативную лексику
- В случае пропуска консультации, оформить заявку заново
- Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг
- Не использовать услуги сервиса в целях, противоречащих законодательству РФ, а равно не совершать действий при их использовании, которые могут нанести вред сервису и/или третьим лицам

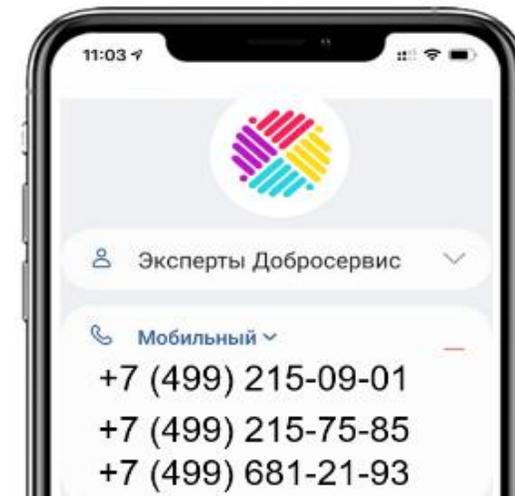


Чтобы не пропустить консультацию и получать полезную информацию от сервиса, **включите пуш-уведомления** в настройках телефона



Для оказания устных консультаций эксперты Добросервис будут звонить с указанных номеров

Запишите эти номера в свою адресную книгу

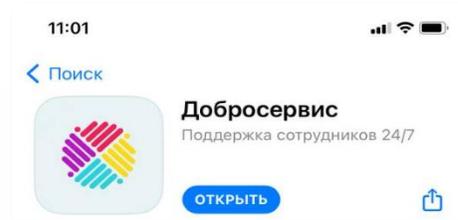


РЕГИСТРАЦИЯ

ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДОБРОСЕРВИС

1. Убедитесь, что на устройстве выключен VPN (корпоративный WI-FI), он может блокировать работу
2. Скачайте мобильное приложение **ДОБРОСЕРВИС**
3. Введите ваш телефон
4. Введите промокод компании **ЛЕМАНАПРО**
5. Заполните форму регистрации и укажите корпоративный e-mail **@lemanapro.ru/.kz**
6. Подтвердите активацию на корпоративной почте

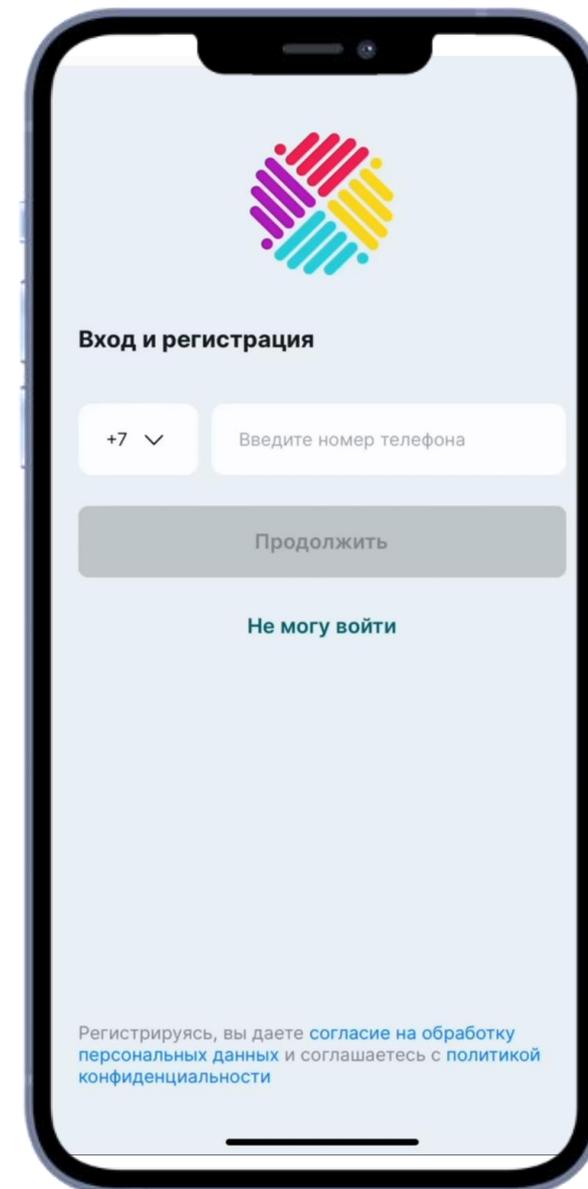
Активация аккаунта завершена! В сообщениях на указанный номер телефона и почту придет информация об открытии доступа к услугам.



Google Play или AppStore



RuStore



ТЕЛЕФОН ПОДДЕРЖКИ

8 800 775 99 53 или напиши leroy@dobro.els24.com

**Будьте
благополучн
ы, мы всегда
на связи!**



ДОБРОСЕРВИС

