

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор НКО БФ «ТВИНС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Р.Сибирева

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

**Благотворительная программа**помощи обратившимся за помощью, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации

Москва, 2017 г.

**1. Особенность Программы**

Помощь просителям - это работа с уникальными жизненными ситуациями. Поэтому работа с просителями всегда бывает индивидуальной, а помощь ― личностно-ориентированной, т.е. адресной.

**2. Регион** Москва и регионы РФ. Отсутствие географического и территориального принципа предоставления помощи.Фонд оказывает помощь людям независимо от их расовой, религиозной, государственной или иной принадлежности.

**3. Целевая(-ые) группа(-ы)**

* граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
* граждане, обратившиеся за помощью;
* инвалиды;
* одинокие пенсионеры;
* малоимущие (это не обязательно пенсионеры или инвалиды, к этой категории могут относиться люди, работающие на низкооплачиваемых должностях, безработные или многодетные, критерием здесь является доход на члена семьи);
* одинокие родители;
* бездомные;
* многодетные;
* приезжие, мигранты и беженцы;
* люди с особенностями психического здоровья;
* другие.

**4. Практики, входящие в состав Программы**

Комплексный подход к просьбе (принцип «одного окна»). Главное, что характеризует разных просителей, ―их жизненная ситуация, с которой связана проблема просителя. Именно жизненная ситуация ― предмет исследования и анализа, который проводит специалист Фонда по каждой просьбе.

Специалист Фонда курирует просьбу (случай) от этапа обращения в службу до ее завершения (разрешения ситуации). Вся работа проводится «в одном окне», без перенаправления в иные инстанции. Исключение составляют «отказные» просьбы, которые не берутся в работу из-за их неадекватности или заведомой невыполнимости.

**5. Особенности осуществления Программы**

Просьбы можно разделить по **каналу поступления:**

* по личному обращению (в Фонд);
* по телефону;
* по почте;
* по электронной почте;
* иным способом (через сотрудников, руководителя или других посредников).

**По типам помощи** можно выделить просьбы:

* консультативные (нужна консультация экспертов);
* денежные (оплата услуги, оплата обучения, задолженности, платежа);
* сервисные ― просьбы, связанные с необходимостью услуг специалистов или помощи волонтеров (нужна помощь в быту, уходе за больным и др.);
* материальные (нужны те или иные материальные ценности, включая предметы личного пользования: одежда, обувь, мебель, строительные материалы, медицинская техника, предметы ухода за больными и т.д.).
* Материальные просьбы, в свою очередь, можно разделить на **вещевые** (одежда, обувь, предметы ухода за больным, средства личной гигиены, предметы домашнего обихода и др.);

**продуктовые** (продукты питания, детское питание,

лечебное питание), **лекарственные средства.**

**По периодичности** различают просьбы:

* разовые;
* повторяющиеся с определенной периодичностью (например, оплата реабилитации больных ДЦП);
* длительные (некоторые просители получают помощь годами ― например, если нужны памперсы для лежачего больного).

**По срочности** различают просьбы**:**

• срочные (экстренные);

• плановые (с просьбой обращаются с определенной периодичностью ― например, с просьбой о покупке лекарств при длительном лечении);

• несрочные (когда просители готовы ждать выполнения просьбы по мере поступления денег, лекарств, вещей, определенного решения).

**По возможности выполнения** различают просьбы:

• выполнимые;

• частично выполнимые;

**6. Длительность существования Программы -** От трех и более месяцев

**7. Документация**

* Договор благотворительного пожертвования
* Журнал учета просителей
* Карта семьи, индивидуальная программа и пр.

**8. Кадровое обеспечение Программы:**

Специалист – социальный работник.

**9. Материально-техническое обеспечение:**

* наличие продуктов и товаров;
* ФОТ специалиста – социального работника.

56 120 рублей (включая все налоги).

**10. Источники ресурсов:**

* привлечение финансирования с помощью краудфандинга,
* участие в конкурсах и грантах;
* сотрудничество с СО НКО.