



Отдел по работе с просителями

Православная Служба Милосердия
г. Екатеринбург
2020



Отдел по работе с просителями

Отдел просьб создан в 2013 году для организации эффективной работы с просителями.

Цель отдела: оказание комплексной помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Команда отдела:

1. Диспетчер
2. Специалист по работе с просителями
3. Социальный работник
4. Координатор добровольцев и помощник руководителя
5. Кладовщик
6. Грузчик
7. Водитель
8. Добровольцы
9. Священник и сестры милосердия





Алгоритм работы



сформулировать потребности (вещевая помощь, продуктовая помощь, лекарства, денежные средства и т.д.) + проверка документов

принятие решения

Центр гуманитарной помощи
(вещевая помощь, продуктовая помощь, средства гигиены и т.д.)

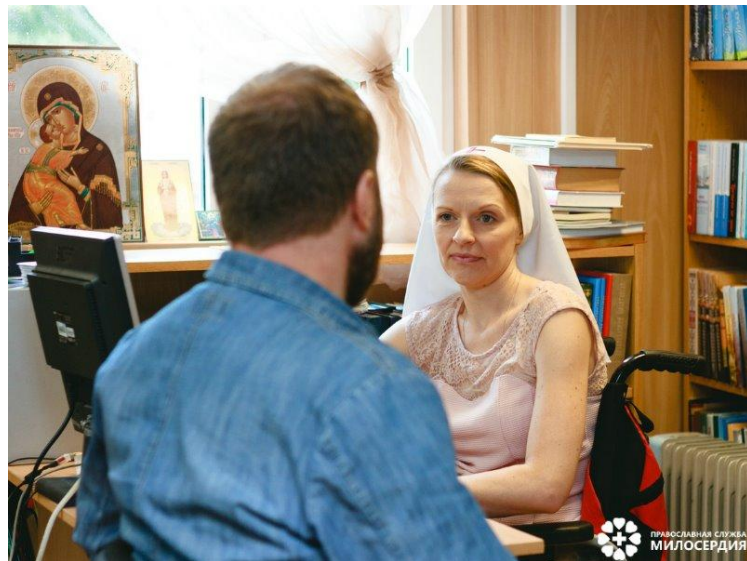
Отдел по работе с просителями
Лекарства и денежные средства

Другие отделы соц.
служения



Работа с просьбой

1. Внимательно выслушать просителя
2. Выяснить все обстоятельства
3. Проверка достоверности
4. Консультация с экспертами или другими НКО (государственная поддержка)





Взаимодействие с просителем.

Основные принципы

1. Личный контакт
2. Не работаем с третьими лицами
3. Проситель может сформулировать потребности
4. Предоставление документов
5. Тема персональных данных
6. Готовность работать со СМИ или инфо. отделом
7. Готовность принять дома
8. Принятие решения
9. Предлагайте альтернативу
10. Средства наличными не выдаем
11. Договор. Прошение
12. Отчет
13. Договориться "на берегу". Четкие правила.
Озвучить лимиты



Вид просьбы/помощи	Место оказание помощи	Привлечение ресурсов
1. Вещевая	Центр гуманитарной помощи	Частные лица/ юридические лица
2. Продуктовая	Центр гуманитарной помощи	Частные лица/ юридические лица/гранты/сбор на сайте
3. Средства гигиены (мыло, стиральный порошок, бытовая химия)	Центр гуманитарной помощи	Частные лица/ юридические лица/гранты/сбор на сайте
4. Юридическая помощь	Служба добровольцев	Добровольцы
5. Психологическая помощь	Служба психологической помощи "Ладья"	Штатные сотрудники
6. Духовная помощь	Собор Успения Пресвятой Богородицы	Окормляющий священник
7. Лекарства	Отдел по работе с просителями	Юридические лица/сбор на сайте
8. Денежные средства (операция, реабилитация, ремонт и т.д.)	Отдел по работе с просителями	Частные лица/ юридические лица/гранты/сбор на сайте

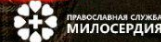


Поиск средств и ресурсов. Безопасный способ передачи их просителю

1. Частные лица
2. Юридические лица
3. Акции
4. Грантовая поддержка
5. Сбор средств на сайте
6. Социальные сети
7. Рассылки
8. СМИ

Цикл фандрайзинга (привлечения средств)

1. Формируется просьба
2. Просим
3. Оплачиваем счет. Наличными не выдаем
4. Говорим: "Спасибо" благотворителям
5. Отчет
6. Снова просим





Контактный блок

Шатских Евгений Викторович
Исполнительный директор Православной
Службы Милосердия

тел. +7(999)568-96-20

shatskih.e@soee.ru

ekbmiloserdie.ru

