

Отдел по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

**М. Студеникина, М. Можеева,
И. Студеникин**

**Опыт создания
церковного центра
гуманитарной помощи**

**Москва
2013**

Оглавление

Самый простой способ соединить дарителя и нуждающегося. <i>Иерей Михаил ПОТОКИН</i>	6
Введение	9
Глава I. Центр гуманитарной помощи:	
общие положения	14
Предыстория.....	14
Цель и задачи проекта.....	15
Определение концепции	17
Глава II. Помещение	18
Планировка и оборудование	18
Пункты приема в других организациях	22
Если вещи не помещаются на складе	22
Глава III. Люди: для кого трудимся?	24
Категории нуждающихся.....	24
География помощи	25
Условия и регулярность получения помощи	26
Для частных лиц	26
Для организаций-посредников.....	27
Глава IV. Вещи: что мы собираем?	29
Конкретные нужды получателей	29
Предметы первой необходимости	29

Всё для всех.....	30
Никому не нужные вещи	31
Работа с вещами	32
Глава V. Жертвователи	33
Частные лица	33
Организации	33
Глава VI. Люди: кто трудится?	35
Добровольцы	35
Планирование работы добровольцев	35
Методы привлечения добровольцев	38
Встреча нового добровольца	40
Поддержка добровольцев и признание их деятельности	43
Уход добровольцев	44
Руководитель-координатор	46
Минимальный штат центра	47
Глава VII. Порядок обслуживания.....	49
Обслуживание частных лиц	49
Обслуживание социальных работников	50
Обслуживание организаций	50
Глава VIII. Бюджет.....	52
Глава IX. Документальное сопровождение деятельности	53
Глава X. Режим работы.....	56
Глава XI. Реклама центра.....	57
Заключение.....	59

Приложения

1. Внутреннее положение центра гуманитарной помощи	60
2. Поэтапный план создания центра гуманитарной помощи.....	67
3. Оборудование для центра гуманитарной помощи.....	69
4. Форма заявки организации на получение гуманитарной помощи	72
5. Форма регистрации получателей гуманитарной помощи.....	74
6. Пример ведения базы данных получателей гуманитарной помощи	75
7. Договор пожертвования.....	76
8. Акт приема-передачи пожертвования	80
9. Отчет о целевом использовании пожертвования	82
10. Листовка центра	84
11. Анкета добровольца	86
12. Памятка добровольца	88
13. Инструкция добровольца (права и обязанности)	91

Самый простой способ соединить дарителя и нуждающегося

Отдать другому то, что мне самому не очень нужно, — казалось бы, что может быть проще?

Это действительно самый простой вид помощи, самое естественное отношение к вещам и другим людям. Тем более, что сегодня в домах, где есть достаток, слишком часто ненужными оказываются вещи вполне добротные, иногда почти новые.

И многие действительно готовы отдавать. Ведь приобретая слишком многое, использовать-то мы можем ограниченное число вещей! Так же, как можем съесть не больше, чем вмещает наш желудок. Лучше, конечно, и вовсе не покупать лишнего, но иногда мы не в силах сопротивляться натиску навязчивой рекламы, иногда поддаемся довольно распространенной страсти к постоянной смене одежды, вещей. И ставшие ненужными вещи забывают наши шкафы и отягощают нашу жизнь.

Другая распространенная ситуация — готовность отдать детские вещи. Ведь дети всегда слишком быстро вырастают из, кажется, только что купленной одежды, обуви, игрушек.

Есть, правда, и люди, которые хотят целенаправленно жертвовать, причем — необходимо, зная, что другие в этом нуждаются больше.

В общем, причины готовности жертвовать могут быть разными. Но оказывается, сделать это совсем непросто. Где найти таких людей? Многие из действительно нуждающихся стесняются просить, им трудно переходить в статус «просителя». Да и насколько широк круг людей, которые могут обратиться лично к нам? Кому рискуем предложить ненужное мы сами?

Центр гуманитарной (материальной, вещевой) помощи — это прекрасный способ сделать помощь простой, удобной, не задевая ничьи чувства. Это способ соединить дарителей и тех, кто испытывает недостаток в необходимом. А ведь, как показывает практика, даже в одном церковном приходе бывает достаточно и тех, и других.

Конечно, у акта пожертвования есть и духовная сторона, и это знают те, кто старается жить по Евангелию. Да, для того, чтобы отдавать ненужное, не требуется больших усилий. И все же человек, который учится отдавать — на верном пути. Может быть, со временем он сделает следующий шаг и дорастет до настоящей заботы о других, до высот, к которым зовет нас Христос: «...Кто захочет... взять у тебя рубашку, отдай ему и верхнюю одежду» (Мф. 5:40).

Надо сказать, что прообразы «гуманитарных центров» стихийно возникают во многих храмах. В храме, в котором я служу («Живоносный Источник» в Царицыно), 10 лет назад мы тоже создали пункт обмена вещей. У нас было для это-

го помещение и одна сотрудница, она прекрасно справлялась. Одежды было достаточно: быстро заработало «сарафанное радио». В основном, мы помогали бездомным, т.к. в нашем районе их было очень много. Зимой за месяц мы одевали несколько сот человек. Я считаю, что это достойный результат.

Но не только у бездомных есть потребность в одежде и обуви. Перед многими малообеспеченными семьями порой стоит выбор: купить продукты — или детям пару обуви взамен износившейся. Когда я узнаю о таких случаях и даю адрес нашего Центра гуманитарной помощи, люди потом возвращаются и благодарят.

Чем еще привлекателен проект, о котором пойдет речь в книге? Даже при современной дороговизне, для его воплощения не нужно крупных благотворителей, больших вложений: требуется минимум затрат при очень хорошем результате. Главное, что нужно, — это помещение и инициативные люди. Со сбором вещей проблем, скорее всего, не будет даже в небольшом городе. Сложнее грамотно выстроить работу внутри центра, найти действительно нуждающихся, организовать раздачу. Как все это сделать — и расскажет наше пособие.

Иерей Михаил ПОТОКИН,

клирик храма иконы Божией Матери
«Живоносный Источник» в Царицыно,
председатель Комиссии по церковной
социальной деятельности
при Епархиальном совете г. Москвы

Введение

В любом человеческом обществе существует экономическое неравенство, попросту говоря — богатые и бедные. Категории эти очень размыты и относительны (если не брать крайние варианты — «принц и нищий»): любой средний гражданин может быть бедным в сравнении с одним и богатым — в сравнении с другим. Помимо прочего, это означает, что в его доме есть достаточное количество вещей, которые ему уже не нужны, а для другого — крайне актуальны.

Иногда категории «богатый/бедный» используют для характеристики целых регионов. В отдельных субъектах федерации и муниципальных образованиях ситуация близка к катастрофической: по данным на 2013 год, в ряде регионов есть районы, где средняя заработная плата работников государственных учреждений составляет от двух до пяти тысяч рублей в месяц. Т.е. наряду с обычными категориями малоимущих (одиноким матери и многодетные семьи, инвалиды и престарелые) появилась категория «работающих бедных», что связано с невероятно низким уровнем зарплаты, невыплатой зарплаты и т.п. Если в такой семье есть дети, — положение семьи усугубляется: в России почти 30% семей

с двумя детьми имеют доход ниже прожиточного минимума (для тех, у кого три и более ребенка, процент возрастает до 50).

Безусловно, проблема низкого уровня жизни требуют системного подхода и должна решаться на государственном уровне. Однако опыт доказывает, что и частные инициативы помогают справиться хотя бы с небольшой долей человеческих нужд и проблем. Так, для многих обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем, посудой, мебелью и другими предметами первой необходимости является ощутимой помощью. Особенно высока потребность в ней при стихийных бедствиях и катастрофах: пожарах, наводнениях, землетрясениях и т.п.

Необходимые ресурсы для такой помощи возникают из естественной разницы уровня жизни людей и регионов: более обеспеченные люди, предприятия, регионы могут, практически не ущемляя себя, собирать помощь для нуждающихся соотечественников.

Москва имеет немалый практический опыт сбора предметов первой необходимости и их распределения среди нуждающихся. Организаторами могут быть и государственные, и негосударственные, некоммерческие организации: Департамент социальной защиты (акции «Семья помогает семье», «Собери детей Крымска в школу» и т.д.), благотворительные фонды, общественные организации, добровольческие объединения, православные приходы и т.д.

Опыт одной из организаций, созданных Русской Православной Церковью, и представлен

в пособии. Центр гуманитарной помощи (Москва, Отдел по церковной благотворительности и социальному служению) является своеобразным центром взаимопомощи, регулярно помогая большому количеству нуждающихся в разных регионах России. Проект удачно сочетает низкие затраты на реализацию и высокую степень эффективности. Это значит, что осуществить его возможно и в других епархиях нашей Церкви.

В пособии мы постарались осветить все основные вопросы организации центра: обустройство помещения, определение получателей помощи, сбор и сортировку вещей, работу с добровольными помощниками и многое другое. В приложении даны образцы необходимых документов.

О проекте:

Центр гуманитарной помощи, действующий с 2011 года, организует сбор и адресное распределение вещевой помощи. Человек, попавший в трудную жизненную ситуацию, может получить в Центре одежду, обувь, постельное белье, посуду, детскую коляску, кроватку и т.д. Сюда же любой желающий может эти вещи приносить. Получателем может стать не только отдельный человек, но и организация, занимающаяся помощью нуждающимся. Каждую неделю в Центр обращаются две-три организации из регионов. За 2012 год необходимые вещи получили около 3500 нуждающихся.

Вещи жертвуют как частные лица, так и организации (ателье, магазины, производственные объединения и т.д.).

Об авторах:

Студеникина Мария Михайловна — сотрудник Отдела по благотворительности и социальному служению РПЦ. В качестве добровольца участвовала в организации помощи регионам, пострадавшим от лесных пожаров. Была первым координатором Центра гуманитарной помощи. Сейчас курирует другой проект отдела — «Дом для мамы». Закончила экономический факультет Московского энергетического института.

Можеева Майя Владимировна — координатор Центра гуманитарной помощи. Закончила регентскую школу при Московской Духовной Академии. Учится в Московском педагогическом государственном университете на педаго-

гическом факультете. С 2012 года — руководитель сектора гуманитарной помощи Отдела по церковной благотворительности и социальному служению РПЦ.

Студеникин Иван Михайлович — работает в Центре гуманитарной помощи с момента его открытия, сначала в качестве добровольца, сейчас — как штатный сотрудник, координатор проекта. Учится в Российском государственном технологическом университете на кафедре физики. С 2011 года работает в секторе гуманитарной помощи Отдела по церковной благотворительности и социальному служению РПЦ.

Глава I.

Центр гуманитарной помощи: общие положения

Предыстория

Опыт, легший в основу этой книги, начался с церковной помощи погорельцам. Летом 2010 года в России бушевали лесные пожары, которые, по данным Министерства регионального развития РФ, полностью или частично уничтожил 127 населенных пунктов.

Церковь не осталась безучастной к всенародному бедствию. Святейший Патриарх Московский и всея Руси Кирилл обратился ко всем чадам Русской Православной Церкви с призывом жертвовать средства и оказывать любую возможную помощь погорельцам. Церковным координатором сбора помощи выступил Отдел по церковной благотворительности и социальному служению. Собирали не только деньги (к 9 сентября 2010 года их было собрано более 110 млн руб.), но и гуманитарную помощь. В течение двух недель около 500 человек в день приносили вещи, а 170 добровольцев помогали в ее сортировке и погрузке. За это время пункт приема помощи посетило около 7000 жертвователей, а в сортировке и отправке участвовало около 2000 че-

ловек. До 15 августа Отделом было отправлено в регионы 208 машин — более 220 тонн гуманитарной помощи.

Для контроля за доставкой был создан добровольческий проект «Адресная помощь». Собранные вещи распределялись через 210 пунктов, находившихся и в маленьких деревнях, и в областных центрах. К работе были широко привлечены как добровольцы, так и московские сестричества.

В процессе оказания помощи пришлось искать ответы на многие вопросы: как привлечь к работе добровольцев? как выстроить приоритеты в удовлетворении потребностей получателей помощи? каким образом осуществлять контроль за раздачей вещей? За сравнительно небольшой промежуток времени был получен ценный опыт работы с добровольцами, а также приема, сортировки и распределения большого количества гуманитарной помощи. Этот опыт было решено использовать для оказания адресной социальной помощи благотворительным организациям России и малоимущим людям. Так появился Центр гуманитарной помощи.

Цель и задачи проекта

Центр гуманитарной помощи — это своего рода социальный магазин, где нуждающиеся (малообеспеченные семьи; люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации, и т.д.) могут выбрать и бесплатно получить необходимое (или это необходимое подбирают для них соци-

альные работники, сотрудники благотворительных организаций-посредников, самого центра).

Центр, создаваемый вами, может ограничиться помощью небольшой целевой аудитории или помогать нескольким категориям малообеспеченных, а может — любым нуждающимся. Все это нужно решать, учитывая географию проекта, состав населения, планируемый объем помощи и т.д.

При любом объеме работа обязательно должна включать в себя решение нескольких взаимосвязанных задач:

1) выделение свободного и удобного помещения. Опыт показывает, что это — главная проблема. Только решив ее, можно успешно развивать дальнейшую деятельность;

2) сбор вещей;

3) сортировка вещей;

4) адресная доставка вещей;

5) ведение базы данных по каждой категории нуждающихся — нужды, сроки и объем оказанной помощи (это необходимо для статистики и для отслеживания частоты обращений);

6) формирование заказов (к сожалению, реализовать этот пункт проекта в нашем Центре не получилось — к нам приходит слишком много людей, с которыми невозможно поддерживать постоянную связь. Но в регионах зачастую уже имеется конкретный список нуждающихся, и наладить по нему адресный сбор заказов намного проще);

7) информирование населения о работе Центра;

8) организация добровольческой деятельности.

Определение концепции

Итак, если идея создания гуманитарного центра уже зародилась и собрала вокруг себя коллектив единомышленников; если найдены источники финансирования, способные как минимум покрыть расходы на зарплаты персоналу, оборудование и оплату ежемесячных текущих расходов, то следующий шаг — оформление этой идеи в виде концепции. Концепция проекта — это свод основных принципов, правил, условий работы. Формулируя ее, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

1) Кому будет подчиняться центр? Он может существовать под эгидой общественной организации, прихода, епархиального управления и т.д.

2) Как он будет называться?

3) Кому будет оказываться помощь?

4) Что именно вы будете собирать для целевой задачи?

5) В каком помещении будет располагаться центр?

6) Кто будет ответственным за работу центра?

7) Каким будет график работы центра?

8) С какой периодичностью каждый нуждающийся может обращаться за помощью?

Глава II.

Помещение

Минимальное условие для начала работы Центра — наличие помещения: постройки при храме или помещения, переданного благотворителями. Площадь такого помещения должна составлять не менее 150 кв. м.

Ремонт помещения можно сделать силами добровольцев.

Планировка и оборудование

Помещение должно иметь достаточную площадь, чтобы организовать несколько функциональных зон:

- 1) зал для посетителей;
- 2) волонтерскую;
- 3) зону сортировки;
- 4) зону склада.

Первым должен идти зал для посетителей, за ним — зона сортировки, далее — склад. Вещи сортируются в зоне сортировки, часть из них вывешивается в зал, часть в коробках отправляется на хранение на склад. Размеры зон в каждом центре определяются индивидуально, исходя из соображений удобства и эффективности. У нас зал посетителей и склад по площади примерно одинаковы. Зона для разбора вещей в два раза меньше.

1) В зоне для приема посетителей должны размещаться:

- примерочная, зеркала;
- стол регистрации, где посетители перед уходом из Центра предъявляют взятые ими вещи и оставляют свои данные (ф., и., о., сколько вещей взяли, контактный телефон);
- вешала для одежды. Рекомендуется сделать тематические зоны: женская, мужская, одежда для новорожденных, одежда для девочек и мальчиков. Для экономии места можно детскую одежду (мальчики и девочки), мягкие игрушки и одежду для младенцев



При входе в зал посетителей — камеры хранения для вещей и стол регистрации

выкладывать в напольные металлические корзины и/или стойки с корзинами. Вешала могут быть напольные и настенные;

- стеллажи для размещения книг, посуды, бытовой техники. Минимальная ширина полки стеллажа — 40 см, грузоподъемность стеллажа — от 300 кг;
- камеры хранения для вещей, с которыми посетители пришли в Центр.

*Где взять **вешала**?*

- попросить в дар у организаций (прачечные, продавцы/производители одежды и т.п.);
- купить в магазине по продаже торгового оборудования.

*Как устроить **примерочную**?*

- Купить примерочную кабинку из металлических труб (полукруглая труба, которая прикрепляется к стене, на нее вешается занавеска);
- Купить готовую деревянную примерочную кабинку.

2) **Волонтерская** предназначена для хранения личных вещей добровольцев, документации, расходных (скотч, пакеты и проч.) и хозяйственных материалов и для того, чтобы добровольцы могли здесь пообедать. Поэтому в ней необходимы:

- шкаф или вешалка для хранения личных вещей и верхней одежды;
- шкаф для хранения документации и расходных материалов;

- емкость для хранения хозяйственных материалов (тряпок, швабр, чистящих средств и т.п.);
- кухонный стол и стулья;
- холодильник, микроволновая печь, электрический чайник.

В нашем Центре в волонтерской висит также доска для фотографий добровольцев и штатных сотрудников, но это, конечно, — совершенно необязательный элемент. Идея сделать такую доску пришла в голову сотрудникам нашего Центра — им захотелось отметить тех людей, которые нам помогают, показать, что они — неотъемлемая часть нашего коллектива.

3) В **зоне сортировки** производится разбор вещей и формируются заказы. Здесь можно разместить:

- стол с компьютером для оформления документов юридическим лицам (если поставить сюда компьютер не позволяют условия, документы можно оформлять за столом регистрации);
- стеллажи для установки коробок с вещами, рассортированными по полу и возрасту (мужское/детское/женское) и по типу одежды (верхняя, свитера и т.п.);
- место хранения картонных коробок (не собранных);
- доску объявлений, предназначенную для информирования посетителей. На доске вывешивается текущая информация по Центру (время работы и т.п.), а также объявления

самих посетителей (например, «отдам...» или «приму в дар»).

4) В **зоне склада** хранятся принятые у жертвователей вещи, рассортированные вещи и собранные заказы. Здесь нужны:

- стеллажи;
- контейнер для хранения избыточных вещей (т.е. тех, которые не поместились в зоне разбора). Мы используем такой контейнер для временного хранения пакетов и мешков с вещами до момента их сортировки;
- место для хранения собранных заказов.

Также на складе необходимо отвести место для объемных предметов (например, колясок).

Полный список необходимого оборудования центра гуманитарной помощи см. в Приложении 3.

Пункты приема в других организациях

Сбор вещей можно и нужно вести не только непосредственно в центре. Для удобства населения можно организовать несколько пунктов приема в разных районах города, например, при храмах (по предварительной договоренности). Периодически сотрудники центра или добровольцы будут объезжать все пункты и забирать собранные вещи.

Если вещи не помещаются на складе

Эта проблема (вещевой помощи поступает больше, чем можно хранить на складе) имеет несколько решений:

- можно использовать складские помещения дружественных организаций;
- можно попросить крупного жертвователя распределить большую поставку на несколько небольших, растянутых во времени;
- предварительно согласовав с одной стороны — нужды и с другой — объем пожертвования, можно перенаправить полученную социальную помощь напрямую организации-получателю, минуя склад центра;
- самая крайняя и нежелательная мера — временное закрытие Центра и использование пространства зала для посетителей в качестве хранилища поступившей социальной помощи.

Глава III.

Люди: для кого трудимся?

Наш Центр гуманитарной помощи построил свою деятельность так: основная масса помощи собирается и распределяется через благотворительные организации, и только примерно 10% — между нуждающимися, обратившимися непосредственно в центр.

Но именно для них — для тех, кто приходит к нам сам получить собранные для него вещи — нужны примерочная, зеркала, уют и комфорт центра. Все в вашем центре должно отражать любовь и уважение к неимущим, чтобы наша помощь их не оскорбляла и не унижала, а радовала.

Категории нуждающихся

Обычно импульсом к созданию гуманитарного центра является желание помочь конкретному кругу людей. Если помощь требуется постоянно и круг этот достаточно широк, можно ограничиться сбором помощи конкретно для них. Это могут быть:

- малообеспеченные семьи;
- многодетные семьи;
- матери-одиночки, отцы-одиночки;

- беременные малообеспеченные женщины;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в социальных учреждениях;
- безработные и люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- бездомные;
- заключенные (в том числе и бывшие заключенные);
- инвалиды;
- погорельцы, жертвы стихийных бедствий;
- беженцы;
- пожилые одинокие люди.

Все виды помощи и условия их получения должны быть ясно и однозначно прописаны во внутреннем положении социального проекта. Нужно иметь в виду, что даже если круг получателей помощи будет ограничен конкретной категорией, количество желающих получить помощь, скорее всего, будет расти.

География помощи

Получателями помощи на первых порах могут стать нуждающиеся, живущие в каком-то определенном социальном учреждении или определенной местности: заключенные колонии для несовершеннолетних; дети из детского дома, одинокие старики района и т.д. Если проект будет развиваться успешно, его география начнет расширяться и остро встанет вопрос транспортировки. Развоз гуманитарной помощи на большие рас-

стояния связан с большими расходами. Намного целесообразнее создавать локальные центры гуманитарной помощи на местах, чему и должно способствовать данное методическое пособие.

Условия и регулярность получения помощи

Для частных лиц

Выше мы говорили про любовь и уважение к приходящим людям. Такое отношение исключает, на наш взгляд, тщательную проверку получателей помощи. Если у вас все же возникли большие сомнения, что перед вами нуждающийся, то, чтобы убедиться в этом, можно с ним пообщаться, задать несколько вопросов. Проверка (документальное подтверждение факта тяжелого материального положения) может понадобиться, только если запросов поступает слишком много и получаемой гуманитарной помощи недостаточно для обеспечения всех желающих.

После того, как вы тепло встретили нового посетителя центра, достаточно попросить его предъявить любой документ, удостоверяющий личность (паспорт, пенсионное удостоверение и т.п.). Если в центр пришла женщина и намерена взять вещи на оставшихся дома детей, в ее паспорт должны быть вписаны дети соответствующего возраста.

Чтобы регулировать распределение гуманитарной помощи, нужно установить лимит обращений в Центр на одного человека. В нашем

Центре такой лимит — один раз в три месяца. Для многодетных и малообеспеченных матерей — ежемесячно. Максимальное количество вещей при посещении — 10 штук. Максимальное количество памперсов, колясок, детских смесей и т.д.: две упаковки/штуки на семью.

Для организаций-посредников

Вещи можно распределять через организации, помогающие тем или иным категориям нуждающихся: «Красный Крест», общества помощи инвалидам, семьям и т.д. Тогда именно на них ляжет:

1) выяснение индивидуальных потребностей подопечных (например, какая именно одежда нужна, сколько, каких размеров и т.д.);

2) вручение нуждающимся вещей, доставленных вами в организацию;

3) отчет о распределении помощи. Основными видами отчетности организаций перед центром является фотоотчет и ведомости по раздаче помощи с подписями получивших. Ведомости у каждой организации свои.

Обычно мы требуем от организации, которой будем передавать помощь, следующие документы:

- прошение об оказании гуманитарной помощи, подписанное руководителем организации;
- доверенность на лицо, уполномоченное получить гуманитарную помощь;
- уставные документы организации;
- карточку организации с реквизитами.

По каждой поставке социальной помощи с помощью юриста составляется акт приема-передачи.

Сотрудничать стоит только с теми организациями, репутация которых не вызывает сомнений, т.к. любые отчеты можно фальсифицировать, а у центров гуманитарной помощи нет следственно-аудиторских функций.

Что касается регулярности обращения за помощью, то обычно одна и та же организация не имеет возможности делать это часто: непросто найти материальные ресурсы, чтобы обеспечить доставку. Да и центр не сможет слишком быстро снова собрать необходимый объем вещей. Обычно организации приезжают в наш центр за вещами для своих подопечных примерно раз в два месяца.

Глава IV.

Вещи: что мы собираем?

Конкретные нужды получателей

Выбрав получателей помощи, вы должны досконально изучить их потребности. Это могут быть не индивидуализированные запросы (например, постельное белье, посуда). Но нужно стремиться выяснять и максимально конкретные индивидуальные нужды (например, два пальто для девочек, рост 134 см; мужская обувь 45 размера и т.д.).

Предметы первой необходимости

Если ваш центр намерен помогать пострадавшим в чрезвычайных ситуациях, то на вашем складе должны аккумулироваться предметы первой необходимости, к которым обычно относят:

- одежду (по сезону);
- обувь (по сезону);
- постельное белье (только новое).

Впоследствии список предметов первой необходимости может быть расширен (могут быть включены продукты питания, медикаменты, посуда, бытовая техника и пр.).

Всё для всех

Если ваша организация планирует регулярно помогать широкому кругу нуждающихся, то список собираемых вещей расширится. Вот перечень вещей, как новых, так и б/у в хорошем состоянии, принимаемых нашим центром.

1. Мужская и женская одежда:
 - пальто, плащи, куртки;
 - брюки, джинсы;
 - джемперы, костюмы, пиджаки, свитера;
 - рубашки, футболки;
 - нижняя одежда (только новая);
 - платья, юбки, кофты, блузки.
2. Женская и мужская обувь:
 - зимняя (сапоги, ботинки, валенки);
 - летняя (туфли без каблуков, ботинки, сандалии, кроссовки).
3. Головные уборы (на холодную погоду).
4. Пояса, ремни.
5. Женские сумки, рюкзаки.
6. Вещи для детей:
 - одежда, обувь, предметы по уходу за детьми от 0 до 3 лет (ползунки, «боди», чепчики, пеленки, памперсы и т.д.);
 - одежда и обувь для детей от 3 лет;
 - подростковая одежда и обувь;
 - кровати;
 - коляски;
 - игрушки, развивающие игры, конструкторы.
7. Постельное белье, одеяла, подушки, полотенца (новые).
8. Бытовая техника.

9. Книги:

- детские;
- православные;
- учебные.

Этот список не исчерпывающий: невозможно предусмотреть нужды людей и возможности жертвователей. Например, нашему центру жертвовали крупные партии штор, сборные модели кораблей, пластиковые детские домики размером 1,5 x 1,5 м. Все это нашло своих получателей. Например, модели катеров получили в качестве подарка на Рождество дети из детских домов и многодетных семей.

Никому не нужные вещи

Нужно иметь в виду, что если вы будете собирать преимущественно вещи б/у, вам будут приносить много ненужного. Чтобы минимизировать эти ситуации (совсем избежать их не получится), нужно очень точно составить объявление для жертвователей. Например, после списка необходимого можно сообщить:

Центр не принимает:

- грязные и испорченные вещи (одежду с дырками и застарелыми пятнами, неработающую технику);
- женские туфли с каблуком;
- лекарства;
- ношеное нижнее белье.

Работа с вещами

1. Полученные вещи относят в зону сортировки, где разбирают по категориям — по полу (женская/мужская), возрасту (детская/взрослая) и виду одежды. Например: женские блузки и футболки, мужская верхняя одежда и т.п.

2. Если поступает такое количество вещей, которое превышает возможности центра в их сортировке (такое бывает, например, после проведения крупных акций), их складывают в контейнер для хранения избыточных вещей.

3. Вещи проверяют на годность, не удовлетворяющие требованиям (ветхие, загрязненные и т.п.) выбрасывают.

4. После сортировки одежду вывешивают в зал или раскладывают по подписанным коробкам (по категориям) и хранят на складе для дальнейшей отправки социальным организациям.

Глава V.

Жертвователи

Вещи и предметы первой необходимости (как б/у, так и новые) могут жертвовать центру частные лица и организации. Порядок взаимодействия с ними будет разным.

Частные лица

1. У приходящих к вам жертвователей нужно сразу уточнить, что именно они хотят отдать.
2. При необходимости помочь донести вещи из машины в зону сортировки.
3. Не забыть поблагодарить!
4. Выдать листовку или буклет о центре, т.к. у жертвователей могут возникнуть вопросы (какие еще вещи нужны центру? каков режим работы? и т.д.). Кроме того, листовку они могут передать родственникам, знакомым и таким образом распространить информацию о центре. Можно предложить им стать добровольцами и, если у них есть такая возможность и желание, попросить помочь работе центра.

Организации

Организации могут жертвовать собственную продукцию или стать участниками акции и ор-

ганизовать сбор вещей среди своих сотрудников. Прошение в организацию пишется в свободной форме. У организации-жертвователя необходимо уточнить, в какой форме перед ней отчитываться. Обычно требуются следующие документы:

- отчет о получении и распределении полученной центром помощи (с фотографиями);
- документы, подтверждающие передачу помощи: акты приема-передачи, отчет о целевом использовании пожертвования (см. Приложения 8, 9);
- благодарственные письма, как от самого центра, так и от конечных получателей социальной помощи в произвольной форме.

Если мы передаем полученную помощь организациям, то также должны составить акт приема-передачи и потребовать либо фотографии раздачи вещей непосредственно между нуждающимися, либо заполненные ведомости. Все эти отчеты пересылаем организации-жертвователю.

Глава VI.

Люди: кто трудится?

Добровольцы

Планирование работы добровольцев

На первых порах работу центра могут организовывать добровольцы — энтузиасты, готовые посвятить делу свободное время. Однако при недостаточной организованности добровольцы могут испытать разочарование от своей невостребованности или, наоборот, от чрезмерной нагрузки. Планирование работы позволяет предусмотреть возможные проблемы и устранить назревающие конфликты.

Планирование необходимо проводить коллективно — с участием руководителя центра и тех, кто имеет опыт в организации добровольческой деятельности.

I. В первую очередь следует определить, **какая роль будет отведена добровольцам в центре**. Возможны следующие варианты:

1) Сотрудники отвечают за набор, обучение и отчетность по добровольцам.

Четко оговорена зона ответственности сотрудников и добровольцев. Роль добровольцев — помогать штатным сотрудникам, чтобы

те могли более эффективно выполнять свои обязанности. Набор добровольцев осуществляется через личный контакт с теми, кто хочет помогать. У добровольцев есть возможность со временем получить оплачиваемые должности.

2) Нет оплачиваемых сотрудников, которые руководят работой добровольцев. Ответственным за проект — координатором коллективных действий — становится один из тех добровольцев, кто уже имеет опыт работы в центре и зарекомендовал себя с хорошей стороны.

Добровольцы самостоятельно определяют деятельность и свои роли в зависимости от своих потребностей, интересов и возможностей.

3) Сотрудники и добровольцы выполняют одни и те же функции и работают вместе.

Основное различие в том, что сотрудники уделяют больше времени работе в центре, чем добровольцы. И сотрудники, и добровольцы одинаково привержены миссии, цели и ценностям проекта. В качестве мотивации доминирует личный пример, а не административное воздействие.

Необходимо определить возможные виды деятельности добровольцев. Например, в нашем центре добровольцы не только помогали отремонтировать и подготовить помещение, но и постоянно заняты на следующих видах работ:

1. Зал для посетителей:

- встреча людей, приносящих и получающих вещи;
- помощь людям в выборе вещей;
- регистрация получивших вещи частных лиц и организаций в базе данных.

2. Зона сортировки:

- сортировка поступивших вещей по категориям;
- склеивание и подписывание коробок;
- запаковка заполненных коробок с вещами по категориям (женская верхняя одежда и т.п.);
- сбор заказов по поступившим заявкам.

3. Склад (мужчины):

- разгрузка машин с поступившей социальной помощью и загрузка машин для доставки помощи организациям-благополучателям;
- перенос коробок от зоны разбора на склад.

Распределение функций между добровольцами происходит по ситуации — в зависимости от количества посетителей, необходимости загрузки машин для социальных организаций и т.п.

II. Далее определяется **предполагаемое количество добровольцев** для нормального функционирования центра. От чего будет зависеть потребность в том или ином количестве добровольцев?

- От объема оказываемой помощи — количества организаций и частных лиц.
- От свободного времени, которым располагает доброволец. В среднем доброволец может уделять работе в организации до 12 часов в месяц.
- От режима работы центра: за какое время и в какие дни (будни, выходные) необходимо выполнить запланированный объем работы.

В течение установленного рабочего времени в зале для посетителей должен находиться дежурный, который помогает людям выбрать вещи.

Необходимо составить график, обеспечить бесперебойное наличие дежурного с учетом возможностей добровольцев. Кроме того, на дежурном лежит ответственность за соблюдение чистоты и порядка в помещении и, если отсутствует координатор, координация работы добровольцев, помощь нуждающимся, разъяснение возникающих вопросов.

Когда деятельность Центра разрастается настолько, что невозможно справляться силами добровольцев, встает вопрос о найме штатного сотрудника. В нашем центре иногда скапливалось столько вещей, что добровольческих ресурсов не хватало, приходилось нанимать на временную работу людей исключительно для их сортировки.

III. Назначается человек (руководитель проекта или его заместитель), **который будет отвечать за работу добровольцев** в целом.

IV. Необходимо разработать принципы работы с добровольцами:

- систему привлечения добровольцев;
- систему признания заслуг;
- систему отчетности в добровольческой деятельности.

Методы привлечения добровольцев

Для поиска и набора добровольцев необходимо учитывать их мотивацию. Она может быть:

— **социальной**, при которой самое важное для добровольца — контакт с другими людьми:

- желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома;

- возможность найти единомышленников;
- стремление к общению и обмену опытом;
- потребность в чувстве принадлежности и нужности;

— **нравственной:**

- убежденность в необходимости посильной помощи людям, попавшим в беду;
- стремление сделать жизнь людей лучше;
- желание стать образцом для других;
- стремление помочь;

— **религиозной:**

- стремление жить в соответствии с евангельской заповедью помощи ближнему;
- проповедь Евангелия добрыми делами;
- желание стать лучше, милосерднее;

— **практической:**

- приобретение нового опыта, знаний, навыков;
- достижение личных целей и/или удовлетворение личных потребностей;
- самореализация, личностный рост, самоутверждение;
- выполнения работы, приносящей удовлетворение;
- интересное проведение времени.

Разные мотивы предполагают разные места для поиска добровольцев.

При первом разговоре с новым добровольцем необходимо узнать о его мотивах.

В объявлениях о поиске добровольцев необходимо указывать не только требования к ним, но и то, что может предложить центр. Для рас-

сказа о работе центра лучше использовать конкретные истории помощи людям, а не отвлеченные обезличенные тексты.

Оптимальным является участие в программе привлечения добровольцев не только штатных сотрудников центра, но и опытных добровольцев.

Есть разные **способы привлечения добровольцев:**

1. Через знакомых и друзей.

Это самый действенный способ: им привлекается более 45% добровольцев. Люди доверяют советам и рекомендациям своих друзей. Однако если добровольцу не понравится его деятельность, у потенциальных добровольцев будет создаваться негативное представление о центре.

2. Объявления в церковных и светских СМИ.

Основной плюс этого способа — большой охват аудитории потенциальных добровольцев. К минусам можно отнести то, что бывает трудно подобрать СМИ, подходящее по целевой аудитории. Кроме того, возможно, потребуются финансовые затраты.

3. Наглядная агитация: объявления в храмах, раздача листовок на мероприятиях и т.п.

Этот способ дает возможность охватить широкие массы людей, однако он довольно затратный.

Встреча нового добровольца

Лучше заранее определить день и час, в который могут прийти для знакомства новые добровольцы. И конечно, в это время в условленном месте (в самом центре или в храме после службы)

всегда должен быть человек, который мог бы их встретить. На первой встрече человеку рассказывают о центре, проводят экскурсию по помещению и предлагают присоединиться к добровольцам. На второй встрече, если она состоится, новичок уже принимает окончательное решение.

Так как центр берет на себя ответственность за все действия добровольца, каждый желающий им стать должен пройти собеседование. Необходимо определить, подходит ли для центра пришедший человек. Собеседование также дает возможность прояснить и для новичка интересующие его моменты, чтобы он мог принять окончательное решение. Собеседование лучше проводить во время второго посещения, если оно последует не позднее чем через месяц после первого.

Это может сделать (по поручению руководства) уже работающий в центре доброволец. Для этого он должен:

- иметь практический непрерывный опыт работы в центре не менее полугода — это позволяет описать всевозможные виды деятельности, ответить на все возникающие вопросы;
- иметь хорошие коммуникативные навыки, чтобы найти общий язык с потенциальным добровольцем;
- четко понимать миссию, цели, задачи центра, возможные направления развития.

Вариант проведения собеседования:

1) попросить кандидата заполнить анкету (см. Приложение 11), проясняя возможные неясные моменты. В дальнейшем можно построить беседу на основании полученной информации;

2) выяснить, что доброволец знает о деятельности центра, и предоставить ему полную информацию;

3) узнать об опыте работы в качестве добровольца, рассказать, чем он/она может помочь центру, какие навыки может приобрести;

4) предложить варианты работы, соответствующие его ожиданиям, описав особенности каждого варианта;

5) уточнить у добровольца, получил ли он ответ на все свои вопросы;

6) при согласии добровольца на постоянное участие в работе центра необходимо, чтобы доброволец подписал Памятку добровольца (см. Приложение 12), в которой указаны права и взятые обязательства.

Проводящий собеседование должен иметь информацию о других церковных проектах, в которых участвуют добровольцы. Если кандидату по каким-то причинам не подошло участие в деятельности центра, можно помочь ему подобрать проект по душе.

В нашем центре гуманитарной помощи после того, как доброволец перейдет в разряд постоянных, для него изготавливают индивидуальный бейдж с такими данными:

- название центра;
- фотография;
- имя;
- должность (доброволец).

Это помогает новому добровольцу быстрее познакомиться с коллективом сотрудников и облегчает общение с посетителями.

Поддержка добровольцев и признание их деятельности

Работа церковных социальных проектов, как правило, держится на добровольцах. Поэтому их необходимо поддерживать в проблемных или непонятных для них ситуациях. Нужна помощь в решении проблем — и рабочих, и межличностных. Нужна информационная поддержка, т.е. необходимо держать их в курсе текущих событий, планов развития центра и изменений в проекте.

Необходима постоянная организационная помощь: определение и поддержание оптимальной для добровольцев нагрузки, обеспечение необходимых для работы ресурсов и т.д.

Важно помнить, что благодарность — это своеобразная форма оплаты труда добровольцев. Признание их деятельности должно быть своевременным, индивидуальным и искренним.

Признание может быть формальным и выражаться официально со стороны руководства центра, а может быть неформальным.

Формальное признание заслуг добровольца можно выразить в материальной и нематериальной форме.

Нематериальная форма — это:

- объявление благодарности (письменно или устно);
- личная почетная грамота;
- возможность участия добровольца в принятии решений или в обсуждении программ развития центра;

- упоминание о деятельности добровольца в статье в печати или на сайте.

Материальная форма:

- бесплатное (или со скидками) посещение концертов, выставок и других мероприятий;
- организация поездок и встреч добровольцев;
- сувениры и призы с символикой организации (футболки, кепки, кружки и т.д.).

В материальной форме выражения признательности важна, конечно же, не стоимость, а определенная регулярность и искренность выражения признания.

Неформальное признание — это уважение со стороны штатных сотрудников. Нужно не только быть дружелюбными и предупредительными со всеми добровольными помощниками, но и интересоваться их жизнью, поздравлять со знаменательными событиями и т.п.

Уход добровольцев

Наиболее эффективным методом предотвращения ухода добровольцев является личный контакт с ними со стороны руководителя и штатных сотрудников. Необходимо регулярно интересоваться у каждого добровольца его отношением к работе, вопросами, идеями и предложениями, помогать разрешать возникающие противоречия, а также создавать условия для того, чтобы все члены команды могли открыто высказать свои предложения по улучшению работы центра.

Для создания дружественной атмосферы в коллективе важно регулярно устраивать общие

встречи. Поводом могут быть и личные праздники (дни рождения, именины добровольцев и сотрудников), и значимые события в жизни центра.

Кроме того, доброволец должен иметь возможность сменить вид деятельности по своему выбору, а при наличии необходимых знаний и опыта — быть назначенным ответственным за направление деятельности центра на тех или иных условиях.

Если же доброволец хочет покинуть проект, руководитель должен встретиться с ним и поблагодарить за помощь, выразить сожаление по поводу его ухода. Нужно оставить ему возможность для возвращения в проект — сказать, что вы будете рады видеть его в качестве гостя. Уточните необходимость в рекомендациях и сердечно попрощайтесь.

К сожалению, могут возникать ситуации, когда расстаться с добровольцем приходится по инициативе координаторов и руководителей проекта — если доброволец позволяет себе недопустимое поведение: конфликтует с посетителями, был уличен в присвоении поступившей в центр социальной помощи и т.п. Относиться к таким нарушениям нужно бескомпромиссно, добровольца нужно исключить из центра, даже если он сам понял свою ошибку.

О работе с добровольцами см. также книгу из серии «Азбука милосердия»: Васильева М. Как создать службу добровольных помощников. (М.: «Лепта Книга», 2011; переиздание: М.: «Лепта Книга», 2012).

Руководитель-координатор

Координатором обычно становится доброволец, уже вовлеченный в социальное служение, обладающий организаторским талантом и имеющий опыт организации разных акций или постоянных проектов.

Что должен делать координатор?

1) Организовать работу добровольцев. Поэтому в его задачи входит:

- поиск и привлечение добровольцев;
- объяснение им целей и задач работы;
- наиболее эффективное распределение обязанностей;
- разъяснение каждому его функций;
- обеспечение надлежащих условий работы: питания, предметов труда и т.п.;
- контроль за выполнением данных добровольцам поручений;
- помощь в решении возникающих проблем.

2) Нести ответственность за всю исходящую от центра информацию, отвечать на возникающие вопросы.

3) Искать дополнительное финансирование для центра: получать гранты, контактировать с предполагаемыми или реальными благотворителями.

4) Вести базу данных по добровольцам и базу данных по всем нуждающимся категориям граждан. Учет может вестись как в электронном, так и в бумажном виде.

5) Предоставлять регулярный отчет о работе центра (в епархию, приход — в зависимости от конкретной ситуации).

Координатор, как правило, имеет основное место работы, поэтому его график работы в центре должен быть гибким, особенно на первых порах. Если центр успешно развивается, работы у координатора будет прибавляться и возникнет необходимость в том, чтобы обеспечить ему оклад за работу с более плотным графиком.

Минимальный штат центра

Даже при достаточном количестве добровольцев обойтись только ими невозможно. Необходимо иметь по крайней мере одного штатного сотрудника, который занимался бы только вопросами центра — привлечением добровольцев, организацией работы, поиском благотворителей. Однако по мере развития штат может и должен расти. Вот идеальное штатное расписание и основные функции сотрудников активного центра гуманитарной помощи, не являющегося самостоятельным юридическим лицом (для юридического лица потребуется еще бухгалтер):

1. Руководитель. Его функции:

- ведение отчетности;
- координация получения и отправки социальной помощи организаций;
- поиск организаций жертвователей и благополучателей;
- благодарственные письма жертвователям;
- контроль использования полученной социальной помощи организациями-благополучателями.

2. Заместитель руководителя (при значительной нагрузке — два). Функции:

- постоянное дежурство в рабочее время в помещении центра;
- организация работы добровольцев и распределение их по рабочим дням центра.

3. Заведующий складом (мужчина без ограничений по физическим нагрузкам). Функции:

- организация погрузочно-разгрузочных работ;
- организация участия добровольцев в погрузочно-разгрузочных работах;
- организация условий для хранения социальной помощи.

4. Водитель на грузовой машине (возможно на полставки/по совместительству). В его задачи входят получение и отправка социальной помощи.

При большом объеме пожертвований от организаций и нехватке добровольцев возможно включение в штат грузчиков.

Глава VII.

Порядок обслуживания

Порядок предоставления помощи зависит от того, кто именно к вам обращается: частное лицо, социальный работник или организация-посредник. В нашем центре выработали порядок обслуживания в каждом из этих случаев.

Обслуживание частных лиц

Выше мы уже говорили о том, что все устройство центра должно обнаруживать ваше уважительное отношение к приходящим неимущим людям. Чистая одежда на плечиках, помощь в подборе вещей, удобство в их примерке, пакет для выбранной одежды — все это поможет людям чувствовать себя не униженными просителями на складе ношенной одежды, а посетителями магазина, только бесплатного. И главное — каждого приходящего нужно встречать как самого желанного гостя, как близкого друга.

Порядок обслуживания посетителя таков: заходя в центр, он:

- 1) сдает личные вещи в камеру хранения, берет номерок;

2) берет корзину для складывания выбранных вещей;

3) выбирает в зале вещи (только на себя, не более 10 вещей на посетителя);

4) регистрируется у стола регистрации (предъявляет любой документ, удостоверяющий личность, и выбранные вещи);

5) получает от центра пакет для складывания выбранных вещей;

6) получает уведомление в устной форме, что в следующий раз может прийти в центр через три месяца;

7) забирает личные вещи из камеры хранения.

Обслуживание социальных работников

Социальные работники, приходящие в наш центр, могут брать любые вещи для своих подопечных. Для этого им достаточно предъявить свои документы, список подопечных и их данные (копию паспорта, например). Акт приема-передачи в этом случае в нашем центре не составляется. Согласно нашим правилам, социальный работник берет не более 10 вещей на человека не чаще, чем один раз в месяц.

Обслуживание организаций

Организация, желающая получить помощь в нашем Центре, должна представить официальный запрос на своем фирменном бланке. Это необходимо для дальнейшей отчетности перед бухгалтерией. Кроме того, фирменный

бланк — доказательство того, что организация, обратившаяся к вам, действительно юридически зарегистрирована. Администрация центра рассматривает возможность оказания помощи, составляет график объема и вида поставок и определяет формы отчетности организации перед центром.

Если центр учрежден епархиальным руководством, первоочередными получателями могут являться другие подведомственные учредителю благотворительные организации.

Каждый факт передачи социальной помощи должен быть подтвержден оформлением акта приема-передачи. Стандартный акт приема-передачи составляется юристом организации, к которой относится центр.

Глава VIII.

Бюджет

Бюджет центра складывается из разовых трат (затраты на оборудование) и регулярных расходов, к которым относятся:

- оплата аренды помещения и коммунальных услуг;
- оплата труда штатных сотрудников (если они есть);
- закупка расходных материалов;
- вывоз мусора.

Если ресурсов центра недостаточно, нужно искать внешнее финансирование. Для этого необходимо иметь обоснованный план затрат центра и искать благотворителей (как физических лиц, так и организации) отдельно под те или иные статьи расхода.

Глава IX.

Документальное сопровождение деятельности

У центров гуманитарной помощи кроме обычной для всех организаций документации есть свои специфические формы документального сопровождения деятельности.

1. Учет частных посетителей.

Это таблица, которую удобно вести в электронном виде в MS Excel. Месяцы представлены в виде листов книги. Наименование разделов таблицы см. в Приложении 5, 6.

2. Учет социальной помощи, отправленной организациям.

Ведется в электронном виде в MS Excel. Позиции таблицы учета см. в Приложении 5.

3. Анкета для организации, желающей сотрудничать с центром.

В анкете фиксируется общая и контактная информация об организации, потребности в гуманитарной помощи (вид, объем, получатели), возможность самостоятельно ее вывозить, оптимальная форма отчетности о распределении помощи. Образец подобной анкеты см. в Приложении 4.

4. Договоры пожертвования, акты приема-передачи гуманитарной помощи.

Они нужны как при взаимодействии с организациями-жертвователями, так и с организациями-посредниками. Сначала подписывается договор (образец см. в Приложении 7), затем акт (образец — в Приложении 8) — он фиксирует момент исполнения обязательств сторон. Подробнее об отношениях с жертвователями см. главу V «Жертвователи».

5. Отчеты по проекту

Отчеты по проекту могут быть разными по содержанию и объему в зависимости от того, для кого они делаются: для учредителей (ежемесячные), жертвователей (об отчетах перед жертвователями см. главу V «Жертвователи» и Приложение 9 или для широкого круга лиц (ежегодные внешние публичные отчеты).

В любом из этих случаев для составления отчетов вам может понадобиться следующая информация:

- количество вещей, переданных частным лицам;
- помощь юридическим лицам (организациям-посредникам): наименование и объем каждого факта передачи/получения социальной помощи;
- важные события в жизни проекта;
- предложения и пожелания штатных работников и добровольцев проекта по его работе;

- статистический отчет по деятельности проекта: общее количество посетителей и взятых вещей, распределение по категориям и т.п.

6. Договоры с организациями

Помимо договора пожертвования, в зависимости от конкретной ситуации вам может понадобиться заключить типовые договоры с организациями:

- об аренде помещения;
- о вывозе мусора (бытового, а также забракованных вещей).

Глава X.

Режим работы

Время работы определяется, исходя из возможностей добровольцев и координатора, а также из соображений целесообразности. Выходные дни удобны людям, приносящим вещи, и добровольцам, которые всю неделю заняты на работе. Однако, как показала практика нашего центра, двух выходных дней для работы центра недостаточно: кроме работы с посетителями, необходимо время для решения внутренних вопросов. Таким образом, сегодня центр открыт для нуждающихся в пятницу, субботу, воскресенье — с 12.00 до 20.00. Во вторник и среду сотрудники центра занимаются внутренними делами: разбор и сортировка вещей, отправка в регионы, уборка и прочее.

Режим работы может изменяться, но после того, как он обнародован, этот график должен неукоснительно соблюдаться: в часы его работы в нем всегда должен быть ответственный.

Глава XI.

Реклама центра

Реклама — одно из необходимых условий работы центра гуманитарной помощи. Она нужна, чтобы оповестить население:

— о сборе предметов первой необходимости и адресах пунктов сбора;

— о предоставлении вещей тем или иным категориям граждан;

— о том, что требуется помощь добровольцев.

В качестве источников информации могут выступать: листовки и плакаты (см. Приложение 10), объявления в газетах, на сайтах и в соц-сетях, реклама на телевидении. Ответственность за проведение рекламной деятельности несет руководитель центра.

Для того чтобы привлекать внимание людей и организаций к работе центра, нужно как можно шире освещать важные мероприятия в его жизни. Для этого необходимо заранее разработать календарный план ключевых событий (например, сбор детей из малоимущих семей в школу).

Взаимодействие с общественностью — неотъемлемая часть любой общественно значимой работы. Чтобы оповестить журналистов о проведении какого-либо мероприятия, можно отпра-

вить информацию (анонс, т.е. краткое сообщение о мероприятии: что, где, когда, кто проводит, чем уникально событие и т.д.) по электронной почте. Можно просто обзвонить журналистов. В идеале — нужно иметь базу данных СМИ и список рассылки, куда вносятся все электронные адреса СМИ. Подробнее о работе со СМИ можно прочитать в статье В. Рулинского «Как наладить взаимодействие со СМИ», опубликованной в методическом пособии «За жизнь. Защита материнства и детства» (Серия «Азбука милосердия», М.: Лепта Книга, 2011. — Приложение 4.4. — С. 435). Книга размещена на сайте diaconia.ru в разделе «Методики».

Заключение

В первые же дни работы Центра гуманитарной помощи стало ясно, насколько он необходим. Сначала к нам приходили те, кто живет в Москве или Подмосковье, но постепенно мы стали сотрудничать и с регионами — к нам приезжают из социальных отделов епархий, богаделен, общественных центров распределения помощи. За 2012 год в Центр обратилось 3500 человек, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Конечно, тщательно разобрать и распределить по наименованиям тонны одежды — это очень трудоемкий процесс. Но когда на наш адрес приходит письмо от многодетной мамы с благодарностями и рассказом о том, что теперь она сможет купить детям вместо одежды фрукты или учебники, мы с новыми силами продолжаем работать дальше и понимаем: это нужно!

Центр гуманитарной помощи — это форма человеческой взаимопомощи, которая востребована повсюду. Поэтому мы надеемся, что в каждой епархии нашей Церкви найдутся люди, готовые поддержать это начинание.

Приложения

Приложение 1

Внутреннее положение Центра гуманитарной помощи

**Внутреннее положение
проекта «Центр гуманитарной помощи»
Отдела по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви
(Московского Патриархата)**

г. Москва, 2012

Утверждаю

Заместитель Председателя
ОЦБСС РПЦ

_____ М.В.Васильева
«___» _____ 2012 г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Внутреннее положение определяет общие условия, принципы, порядок и действия «Центра гуманитарной помощи Отдела по церковной благотворительности и со-

циальному служению Русской Православной Церкви (Московского Патриархата)».

1.2. Настоящее Внутреннее положение является основным нормативным документом Центра по вопросам организации функционирования Центра. Внутреннее положение определяет общий порядок работы Центра.

1.3. В настоящем Внутреннем положении используются следующие понятия:

Центр — Центр гуманитарной помощи Отдела по церковной благотворительности и социальному служению Русской Православной Церкви.

Вещь — материальный предмет, переданный Центру на безвозмездной основе для осуществления Центром деятельности, предусмотренной Положением о Секторе Гуманитарной помощи.

Посетитель — частное лицо, желающее получить вещи и относящееся к категории людей, которым Центр оказывает помощь.

Доброволец — лицо, желающее на безвозмездной основе помогать Центру.

Заявка — форма заказа гуманитарной помощи со стороны посетителей или организаций, сотрудничающих с Центром.

Зал выбора вещей — помещение или часть помещения Центра, предназначенная для выдачи гуманитарной помощи посетителям Центра.

1.4. Порядок организации функционирования Центра определяется действующим законодательством Российской Федерации, Уставом РПЦ, Уставом ОЦБСС РПЦ МП, Социальной концепцией РПЦ, Положением о Секторе Гуманитарной помощи, настоящим Внутренним поло-

жением, а также иными нормативно-правовыми актами РПЦ (МП).

2. Условия приема гуманитарной помощи.

2.1. Центр осуществляет сбор вещей на безвозмездной основе для осуществления целей, предусмотренных Положением о Секторе Гуманитарной помощи.

2.2. Центр самостоятельно проводит сортировку вещей и формирование заказов для частных лиц и организаций, с которыми Центр осуществляет сотрудничество.

2.3. Центр имеет право самостоятельно утилизировать собранные на безвозмездной основе вещи, не подлежащие использованию по прямому назначению или представляющие угрозу для здоровья и безопасности людей.

2.4. Центр имеет право отказать в приеме вещей в следующих случаях, если вещи не подлежат использованию по прямому назначению или представляют угрозу для здоровья и безопасности людей:

- если данные вещи отсутствуют в заявках на поставку Центром;
- если Центр не имеет возможности обеспечить надлежащие условия хранения и транспортировки вещей.

3. Условия распределения гуманитарной помощи.

3.1. Общее положение.

3.1.1. Распределение предоставленных в распоряжение Центра вещей осуществляется среди

социальных организаций России, а также среди обратившихся в Центр посетителей.

3.1.2. При распределении гуманитарной помощи приоритет имеют социальные организации России. Распределение помощи среди обратившихся посетителей осуществляется по остаточному принципу.

3.1.3. Распределение гуманитарной помощи основано на принципах строгой отчетности, в т.ч. регистрации каждого факта передачи гуманитарной помощи организации или частному лицу.

3.2. Распределение гуманитарной помощи для организаций.

3.2.1. Центр оказывает безвозмездную помощь организациям в виде гуманитарной помощи в соответствии с Положением о Секторе Гуманитарной помощи, а также по результатам рассмотрения заявки организации.

3.2.2. Требования к организации, желающей на постоянной или разовой основе получить гуманитарную помощь от Центра:

3.2.2.1. Не поддерживать убеждения, вступающие в прямое и непреодолимое противоречие с «Основами социальной концепции РПЦ», утвержденных Юбилейным Архиерейским Собором 2000 г.

3.2.2.2. Оказывать прямую безвозмездную помощь людям.

3.2.2.3. Быть зарегистрированной в соответствии с законодательством РФ и активно оказывать прямую материальную помощь гражданам не менее года.

3.2.3. Центр может самостоятельно корректировать дату, способы доставки, состав заказов организаций при предварительном уведомлении.

3.2.4. Время между отправками гуманитарной помощи для одной организации-получателя должно составлять не менее 45 календарных суток.

3.2.5. Время гарантированного хранения собранного заказа организации составляет один месяц с момента уведомления организации о собранном заказе.

3.3. Распределение гуманитарной помощи для посетителей.

3.3.1. Центр может отказать посетителю в получении или ограничить оказываемую помощь в случае:

3.3.1.1. Нахождения в зале выбора вещей более 15 посетителей.

3.3.1.2. Получения посетителем помощи в Центре менее трех месяцев назад.

3.3.1.3. Нарушения посетителем чистоты и порядка или невыполнения прямых указаний сотрудников или добровольцев Центра.

3.3.1.4. Проведения технических работ, уборки помещения или иных мероприятий, направленных на поддержание функционирования Центра.

3.3.1.5. Отказа прохождения процедуры учета посетителей.

3.3.1.6. Курения в помещении Центра.

3.3.1.7. Выбора гуманитарной помощи, не соответствующей личным потребностям посетителя (одежда для знакомых, иное).

3.3.1.8. Получения вещей, не соответствующих Нормативам распределения гуманитарной помощи.

3.3.1.9. Нахождения посетителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.3.1.10. Нахождения вне зала выбора вещей в служебных помещениях Центра.

3.3.1.11. Выбора вещей, не прошедших процедуру сортировки или предназначенных для формирования или отправки в составе заказа.

3.3.2. Центр имеет право изменить, перенести сроки сборки и доставки или отказаться от формирования заказов, поступивших от частных лиц, без объяснения причин.

3.3.3. Время работы Центра для частных лиц — пятница, суббота, воскресенье с 12.00 до 20.00.

4. Условия работы добровольцев.

4.1. Работа Центра осуществляется с привлечением добровольцев.

4.2. Добровольцы при работе в Центре гуманитарной помощи обязаны подчиняться:

- внутреннему положению Центра;
- инструкции добровольца Центра гуманитарной помощи (см. Приложение 13).

5. Порядок утверждения и внесения изменений в настоящее Внутреннее положение.

5.1. Настоящее Положение утверждается зам. председателя ОЦБСС.

5.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения зам. председателя ОЦБСС.

5.3. Предложения о внесении изменений и дополнений в Положение могут вноситься Руководителем Сектора гуманитарной помощи, либо координатором Центра в письменной форме на имя зам. председателя ОЦБСС. К предложению о внесении изменений в Положение должен быть приложен текст предлагаемых изменений либо новая редакция Положения.

5.4. Утвержденные изменения в Положение, либо новая редакция Положения вступают в силу с момента их утверждения зам. председателя ОЦБСС.

5.5. Изменения в Положение вносятся по мере необходимости.

Приложение 2

Поэтапный план создания центра гуманитарной помощи

А. Планирование. Для чего нужен проект и как он достигнет своей цели.

1. Поставлена ли перед проектом конкретная измеримая цель и разработаны ли пути для ее достижения?

2. Есть ли в наличии необходимые материальные ресурсы как для его открытия, так и для поддержания работы, в т.ч. помещение?

3. Какова оптимальная форма проекта (в какой форме и/или при каком учреждении он будет открыт и кому будет подчиняться)?

4. Как и в каком объеме предполагается использовать добровольцев?

5. Каков календарный план создания проекта?

После тщательного анализа вышеуказанных факторов как учредителем, так и непосредственными участниками проекта, ответственными за его реализацию, необходимо принять окончательное решение о необходимости его создания.

В. Организационные мероприятия. Мероприятия перед открытием проекта.

1. Назначение руководителя проекта.

2. Разработка и принятие всех документов как по проекту, так и самого проекта.

3. Решение вопроса с помещением, в т.ч. юридических аспектов.

4. Утверждение штатного расписания и подбор персонала.

5. Привлечение добровольцев.
6. Поиск организаций-благотворителей и благополучателей.

С. Ремонт. Обустройство помещения центра.

1. Ремонт и обустройство помещения центра.
2. Обеспечение требований противопожарной и санитарной безопасности.
3. Заключение необходимых договоров (дезинфекция и т.п.).

Д. Открытие.

1. Приглашение СМИ на открытие.
2. Торжественное открытие центра и освящение помещения.

Приложение 3

Оборудование для центра гуманитарной помощи

Оборудование может быть пожертвовано благотворителями, передано учредителем или куплено. Количество и характеристики оборудования зависят от размера и планировки помещения.

Зал посетителей

А. Торговое оборудование

А1. Оборудование для размещения одежды.

Варианты:

- напольные вешала для одежды;
- настенные вешалки;
- стеллажи/полки для обуви;
- напольные корзины для одежды;
- стойка с корзинами.

А2. Вешалка-зажим — 300 шт.

А3. Зеркало настенное.

А4. Примерочная кабина деревянная/штора на рейке к стене.

А5. Вешало для головных уборов — 2 шт.

А6. Шкаф сумочный (16 ячеек) для хранения вещей посетителей.

А7. Корзина-тележка, 32 л — 20 шт.

А8. Книга отзывов и предложений.

А9. Стеллажи (вдоль стен, по категориям — игрушки, книги, посуда, бытовое) глубиной 30 см.

А10. Контейнер для выбрасывания посетителями старой одежды.

В. Надписи

В1. Надпись «Ведется видеонаблюдение» на входе в помещение.

В2. Надпись «Вход со спиртными напитками запрещен» на входе в помещение.

В3. Надпись «Проход запрещен» на двери в служебные помещения.

В4. Копия внутреннего Положения/Устава Центра

В5. Правила для посетителей (количество вещей на одного посетителей, вещи только на себя и т.п.).

С. Специальное оборудование

С1. Угловой стол (на одной стороне — компьютер и принтер, на другой — выкладываемые вещи для регистрации посетителей).

С2. Кресло для персонала (для углового стола).

С3. Крючок для держателя пакетов.

С4. Кулер для воды/механическая помпа для бутылей (для посетителей).

С5. Цепочка (для ограничения входа посетителей в зал).

Д. Электроника

Д1. При необходимости установки видеонаблюдения:

- видеорегистратор с камерами (аналоговые или цифровые);
- источник бесперебойного питания.

Д2. Подключение к Интернету.

Д3. Лазерный офисный принтер/МФУ.

Д4. Компьютер стационарный (системный блок, монитор, мышь и клавиатура).

Волонтерская

- Холодильник.
- Микроволновка, электрочайник.
- Доска для бейджиков добровольцев и сотрудников.
- Шкафы для хранения хозяйственных принадлежностей.
- Настенная и напольные вешалки для одежды.
- Кухонный стол.
- Стулья (для добровольцев).
- Кулер для воды.

Склад

- Стеллажи грузоподъемностью от 300 кг.
- Контейнер (ящик) для хранения избыточных вещей (хранение пакетов с одеждой до их сортировки).
- Тележка грузовая универсальная.

Расходные материалы (ежемесячно)

1. Скотч — 1000 шт.
2. Мусорные мешки от 120 л — 100 шт.
3. Пакеты 60x54 для выдачи посетителям — 1000 шт.
4. Бытовая химия.
5. Канцелярские принадлежности.
6. Упаковочная тара (для коробок) — договориться с организацией о поставке ненужных или закупить.

Приложение 4

Форма заявки организации на получение гуманитарной помощи

Общая информация

1. Полное юридическое название организации.
2. Вид деятельности организации.
3. Город и субъект федерации РФ, где находится организация.

Контактная информация

1. Контактный телефон организации.
2. Официальный сайт.
3. Ф., и., о. контактного лица.
4. Должность контактного лица. Мобильный телефон контактного лица.
5. Адрес электронной почты контактного лица.

Гуманитарная помощь

1. Какие конкретно вещи, в каком количестве и с какой регулярностью вы хотели бы получать?

	Вещи	Количество (шт.)	Регулярность (недель)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

2. Кому предназначена данная гуманитарная помощь? Пожалуйста, укажите конкретные категории получателей гуманитарной помощи.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

3. Есть ли у вас возможность организовать вывоз гуманитарной помощи с территории Центра гуманитарной помощи самостоятельно?
4. Какие формы предоставления отчетности о распределении полученной гуманитарной помощи были бы для вас оптимальны? Пожалуйста, выберите один из вариантов:
- фотоотчет о распределении полученной гуманитарной помощи;
 - письменный отчет от руководства организации, принимающей гуманитарную помощь;
 - иная форма отчетности _____
5. В какие сроки после получения гуманитарной помощи от ЦГП вы готовы предоставить отчет (не более двух месяцев)?
6. Какую дополнительную информацию о Центре и как регулярно вы хотели бы получать?

Приложение 5

Форма регистрации получателей гуманитарной помощи

1. Учет частных посетителей

- Ведется в электронном виде в MS Excel. Месяцы представлены в виде листов книги.
- Дата.
- Фамилия, имя, отчество.
- Тип нуждающихся (из перечня категорий, которым центр оказывает помощь).
- Предъявляемый документ.
- Контактный телефон.
- Взятые вещи: их вид и количество.
- Комментарии.

2. Учет социальной помощи, отправленной организациям (по каждому факту отгрузки гуманитарной помощи).

Ведется в электронном виде в MS.Excel.

- Полное наименование организации.
- Фамилия, имя, отчество контактного лица — представителя организации.
- Телефон контактного лица — представителя организации.
- Дата отгрузки.
- Количество и тип вещей, передаваемых в качестве социальной помощи.

Приложение 6
Пример ведения базы данных получателей гуманитарной помощи

Дата	Ф., И., О.	Категория	Документ, удостоверяющий личность	Тел. для связи	Объем оказанной помощи	Комментарий
11.5.2011	Иванов Иван Иванович	многодетный	Паспорт 77 77 554433	8-903-777-77-33	Игрушка, 2 пары обуви, 5 футболок, 2 пары шорт	Необходимы брюки 44 разм.
11.5.2011	Петрова Надежда Васильевна	малоимущая	Паспорт 33 33 777777	-	1 пара обуви, 2 пары брюк, 4 блузки, платье, нижнее белье, спрей солнцезащитный, 2 геля Ив-Роше,	Нужна помощь с работой.
12.5.2011	Сидоров Петр Андреевич	погорелец	Паспорт 55 55 557733	-	Пальто, шарф, 2 пары брюк, 2 пары обуви, свитер	

2. Доставка пожертвования осуществляется силами и за счет Жертвователя.

3. Акт приема-передачи пожертвования составляется в момент передачи пожертвования Одаряемому. Стороны в день передачи пожертвования подписывают Акт приема-передачи путем обмена документами посредством факсимильной связи или электронной почты.

4. Одаряемый обязуется использовать пожертвование в целях, указанных в п. 1 Договора, посредством передачи пожертвования непосредственно указанным категориям лиц в п. 1 Договора.

5. Одаряемый не вправе осуществлять использование пожертвования в целях, отличных от определенной в п. 4 настоящего договора, без письменного согласования с Жертвователем, в том числе передавать третьим лицам имущество, составляющее пожертвование, на возмездной основе.

6. Одаряемый в срок не позднее 90 дней с момента перехода права собственности на вещи (либо в течение 5 дней с момента получения соответствующего запроса) обязуется предоставлять Жертвователю отчеты об использовании пожертвования или его части за указанный в запросе период (по форме, прилагаемой к запросу).

7. Одаряемый в срок не позднее 90 дней с момента перехода права собственности на продукцию (либо в течение 5 дней с момента получения соответствующего запроса) предоставляет Жертвователю копии документов, подтверждающих целевое использование пожертвования, и обеспечивает доступ представителя Жертво-

вателя ко всей документации, связанной с расходом пожертвования, передаваемого по настоящему договору.

8. Приемка-передача пожертвования производится по товарно-транспортной накладной и акту приема-передачи пожертвования по адресу, согласованному Сторонами.

9. Стороны договорились, что несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору в рамках действующего законодательства.

10. Изменение и расторжение настоящего договора возможны по соглашению сторон. Соглашение об изменении или расторжении договора совершается в письменной форме.

11. Стороны признают документы, полученные посредством факсимильной связи и электронной почты в соответствии с настоящим договором, действительными и имеющими юридическую силу до предоставления оригиналов.

12. Каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего договора с обязательным письменным уведомлением другой Стороны за 30 (тридцать) дней до даты предполагаемого расторжения.

13. Расторжение договора не освобождает Стороны от надлежащего выполнения принятых на себя обязательств.

14. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует до 31 декабря 2013 г.

Реквизиты и подписи Сторон

Жертвователю

Одаряемому

_____ E-mail: _____

Тел.: _____

Контактное лицо:

Приложение 8

Акт приема-передачи пожертвования

Акт приема-передачи пожертвования
к договору № _____ от _____

г. _____ «__» _____ 201__ года

Некоммерческая организация _____

_____, именуемая в дальнейшем
«Жертвователь», в лице _____

_____, действующего на основании
(Устава, доверенности и т.п.) _____

_____, с одной стороны, и

_____, именуемое (-ый/-ая) в дальнейшем «Одаряемый»,

в лице _____

_____, действующего на основании _____

с другой стороны, составили настоящий Акт
о нижеследующем:

Жертвователь безвозмездно передал, а Одаряемый принял следующее имущество:

Наименование	Единицы	Кол-во
Детские носильные вещи (одежда)	коробка	
Итого:		

1. Передача Пожертвования Жертвователю осуществляется по адресу:

2. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

Жертвователь

Одаряемый

Приложение 9
Отчет о целевом использовании
пожертвования

г. _____ «___» _____ 20__ г.

1. В соответствии с Договором № _____ от «___» _____ 201__ г. некоммерческая организация _____ получила от Жертвователя _____ 201__ г. согласованное Договором имущество.

Имущество было получено по Акту № _____ от «___» _____ 201__ г.

2. Имущество было роздано физическим лицам (по ведомости или/и анонимным физическим лицам) «___» _____ 201__ по адресу: _____ в количестве _____.

3. По Акту № _____ от «___» _____ 201__ г. имущество было передано в некоммерческую организацию _____ в количестве _____.

4. По Акту № _____ от «___» _____ 201__ г. имущество было передано в некоммерческую организацию _____ в количестве _____.

Стороны утверждают отчет и подтверждают соответствие расходования имущества, переданного Жертвователю, требованиям Договора пожертвования № _____ от « _____ » _____ 201__ г.

Жертвователь

Одаряемый



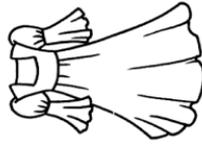
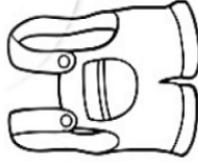
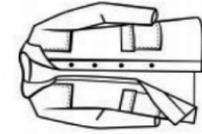
ЦЕНТР ГУМАНИТАРНОЙ ПОМОЩИ

Отдела по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

Центр с марта 2011 года принимает вещи от частных лиц и организаций для оказания помощи:

- нуждающимся Москвы (многодетным матерям, инвалидам и др.);
- социальным организациям России (детским домам, приютам и т.п.).

ЦЕНТР ПРИНИМАЕТ ВЕЩИ:



МУЖСКАЯ ОДЕЖДА ОБУВЬ	ДЕТСКАЯ ОДЕЖДА ОБУВЬ	ЖЕНСКАЯ ОДЕЖДА ОБУВЬ	ИГРУШКИ ИГРЫ КОЛЯСКИ МАНЕЖИ	ГИГИЕНА ПАМПЕРСЫ САЛФЕТКИ	БЫТОВОЕ ПОСУДА КНИГИ ТЕХНИКА
----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

ЦЕНТР НЕ ПРИНИМАЕТ ВЕЩИ:



С ПЯТНАМИ,
СИЛЬНЫМ
ИЗНОСОМ



НЕИСПРАВНЫЕ

Время работы: пятница, суббота, воскресенье с 12.00 до 20.00.

Адрес: г. Москва, Дмитровское шоссе, д.71, стр.1.

Проезд: метро «Петровско-Разумовская», автобусами №№ 63, 763, 655, 179, 215 до остановки «Цветметавтоматика».

Российский культурный центр им. Св. Василия Великого

(495) 972-97-02
miloserdie.ru

Приложение 11
Анкета добровольца

АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА
МОСКОВСКОГО ЦЕНТРА ГУМАНИТАРНОЙ
ПОМОЩИ РПЦ (МП) _____

1. Фамилия, имя, отчество:

2. Контактный мобильный и домашний телефон, адрес электронной почты:

3. Дата рождения и день Ангела:

4. Откуда вы узнали о ЦГП? _____

5. Дата начала работы в ЦГП: _____

6. Ваши интересы, хобби, увлечения:

7. Место работы и занимаемая должность:

8. Почему вы решили стать добровольцем?
Что вы ожидаете от работы добровольцем?

Пожалуйста, отметьте наиболее подходящие для вас виды деятельности:

___ сортировка и распределение принесенных вещей;

___ погрузка/разгрузка гуманитарной помощи;

___ ваш вариант: _____

9. В какие дни и какое количество времени вы можете работать добровольцем?

10. Есть ли у вас ограничения по работе добровольцем (здоровье, возраст, предпочтения)?

Ваши замечания, уточнения и пожелания:

Указанные мною персональные данные верны, и я даю согласие на их обработку.

« » _____ 201_ года

Подпись _____

Приложение 12

Памятка добровольца

ПАМЯТКА ДОБРОВОЛЬЦА МОСКОВСКОГО ЦЕНТРА ГУМАНИТАРНОЙ ПОМОЩИ РПЦ

Типовой диалог с посетителем

1. Здравствуйте. Вы к нам пришли в первый раз?

Если посетитель уже бывал в центре, необходимо проверить по компьютерной базе данных, прошло ли три месяца с момента его последнего визита.

2. Почему вы к нам обратились? Чем мы можем вам помочь?

Ни в коем случае не нужно перечислять список категорий нуждающихся или подсказывать нужную категорию! Человек должен сам четко объяснить, в чем его проблема и в чем конкретно он нуждается.

3. Выберите нужные лично вам вещи и после этого подойдите к столу с компьютером для регистрации.

В зале выбора вещей нужно следить, чтобы посетители не брали все подряд, не сбрасывали вещи с вешалок и соблюдали порядок.

4. Вы уже выбрали для себя вещи? Я вас сейчас внесу в нашу базу данных.

Человек может выбрать не более 10 вещей и только для себя. После этого он вносится в компьютерную базу данных посетителей центра.

5. Мы будем рады видеть вас через три месяца.

Если человеку сложно донести вещи до остановки, можно попросить мужчин-добровольцев помочь.

Требования к добровольцам

1. Доброволец должен получить **разрешение** руководства Центра в случае:

- если он хочет получить гуманитарную помощь для себя лично или для последующей передачи ее другим лицам;
- при размещении любой информации о деятельности ЦГП в любом СМИ;
- при планируемом перерыве в добровольческой деятельности более месяца (отпуск и т.п.);
- при отказе от ранее взятых на себя обязательств.

2. Добровольцам **запрещено**:

- курить и употреблять алкогольные напитки на территории ЦГП;
- самостоятельно распоряжаться гуманитарной помощью и имуществом центра;
- повышать голос, оскорблять и спорить с посетителями центра, другими добровольцами, руководством центра;

- самостоятельно, без уведомления руководства принимать решения, касающиеся деятельности центра.
3. Добровольцам **рекомендовано**:
- вносить предложения по улучшению деятельности центра;
 - сообщать о личном графике помощи центру.

Не пытайтесь помочь сразу всем и во всем — у вас есть своя личная жизнь, семья, работа и т.д. Берегите себя!

Ознакомлен(а) с требованиями к добровольцам.

Согласен с условием, что в случае невыполнения требований, перечисленных во внутренних документах ЦГП, я буду исключен(а) из добровольцев.

Фамилия, имя, отчество _____

«__» _____ 201__ г.

Подпись _____

Приложение 13
Инструкция добровольца
(права и обязанности)

Инструкция добровольца
Центра гуманитарной помощи

Центр гуманитарной помощи является проектом Отдела по церковной благотворительности и социальному служению Русской Православной Церкви (далее — ЦГП).

Данная инструкция обязательна для выполнения для всех лиц, желающих на разовой или постоянной основе оказывать безвозмездную помощь ЦГП в качестве добровольца.

1. Доброволец ЦГП имеет право:

1.1. Самостоятельно выбирать направление работы в рамках деятельности ЦГП.

1.2. Своевременно получать исчерпывающую информацию о проводящихся мероприятиях и направлениях работы ЦГП.

1.3. Вносить предложения относительно работы Организации на официальном сайте ЦГП, а также на уважительное отношение к этим просьбам со стороны руководства ЦГП или иных официальных лиц, их рассмотрение и обсуждение.

1.4. На уважительное отношение к себе других участников ЦГП, на признание и справедливую оценку своего труда.

1.5. Отказаться от участия в выбранном направлении деятельности ЦГП, в обязательном

порядке предварительно поставив об этом в известность руководство ЦГП.

1.6. Прекратить свою деятельность в рамках ЦГП либо приостановить ее (с указанием приблизительного срока перерыва) по собственному желанию, в обязательном порядке заранее поставив в известность о своем решении руководство ЦГП.

2. Доброволец Центра гуманитарной помощи обязан:

2.1. После первого участия в работе ЦГП в качестве добровольца пройти собеседование в службе «Милосердие» или состоять в ней.

2.2. Исполнять положения документов ЦГП, руководства ЦГП, а также уполномоченных руководством Центра добровольцев.

2.3. Уважительно относиться к другим добровольцам, посетителям, контрагентам и руководству ЦГП.

2.4. Получить письменное разрешение руководства Центра при размещении любой информации о деятельности ЦГП в СМИ.

2.5. Любые действия по изменению схемы распределения гуманитарной помощи производить только с письменного согласия руководства ЦГП.

2.6. Участвовать в помощи ЦГП безвозмездно, т.к. эта работа носит добровольный характер и не может быть компенсирована или оплачена в любой форме.

3. Условия лишения статуса добровольца

3.1. Получение добровольцем третьего письменного или устного предупреждения от руководства ЦГП при нарушении им Внутреннего положения, Инструкции добровольца или других нормативных документов ЦГП. При нарушении п. 2.6. производится лишение статуса добровольца после первого предупреждения.

3.2. Невыполнение обязанностей по выбранному направлению ЦГП более трех месяцев подряд без предварительного письменного уведомления об этом руководства ЦГП.

С данной Инструкцией ознакомлен и обязуюсь выполнять.

Фамилия, имя, отчество _____

« ____ » _____ 201__ г.

Подпись _____