

Правила обращения за помощью и предоставления информации.

1. Общие требования.

1.1. Необходимо прислать в фонд «Дела любви» подробное описание возникшей ситуации. Четко определить, в чем состоит Ваша просьба. А также изложить, какие меры принимаются самостоятельно для решения своей проблемы (обращения к органам власти, подача документов на алименты, поиски работы и т.д.), и примерные сроки предполагаемого решения проблемы.

1.2. Вместе с просьбой необходимо прислать следующие документы:

- а) Четкую фотографию нуждающегося с паспортом в руках, открытым на основной странице так, чтоб можно было сравнить фотографию в паспорте с фотографией нуждающегося, без стертых данных паспорта.
- б) Отдельно прислать фотографию информационных страниц паспорта (главную, адрес регистрации, регистрации брака/развода, дети) полностью – без стертых данных.
- в) Документы, подтверждающие просьбу.
- г) Если Вы просите «на жизнь» (многодетные семьи, одинокие пенсионеры и т.д.), необходимо прислать :
 - справку о составе семьи;
 - справку о доходах.

Также в ходе рассмотрения просьбы сотрудник фонда может попросить вас предоставить дополнительные документы, если посчитает, что присланных недостаточно.

1.3. Обращение и все документы высылайте в адрес фонда «Дела любви» dela-love@mail.ru

Обратите особое внимание на качество копий высылаемых документов!

Если копия нечеткая, данные закрыты — просьба не рассматривается. Ссылки на плохой телефон, отсутствие удобной связи и т.д. не принимаются.

1.4. Если Вы не выполнили все требования, то ваша просьба не рассматривается, отвечать на такие запросы мы не будем.

Пояснение.

Если Вы прислали в фонд письмо с текстом «У меня 5 детей. Можно ли мне обратиться к вам за помощью?», при этом не прислали никаких документов, то такая просьба не рассматривается.

Если по присланным документам будет видно, что Вы невнимательно ознакомились с правилами раздела — нечеткие фотографии, не все копии документов присланы — сотрудник попросит Вас ознакомиться с этими правилами еще раз и выполнить их в полном объеме. Если просьба не будет выполнена, через неделю ваше обращение будет удалено из рассмотрения.

1.5. В просьбе необходимо указать, в какие фонды или другие организации Вы обращались за помощью (с каким результатом), а также сообщить, на каких площадках в интернете размещена аналогичная просьба.

1.6. В процессе проверки документов сотрудник фонда может запросить дополнительно документы, подтверждающие просьбу. Вся информация, изложенная в письме-обращении за помощью, должна быть подтверждена копиями документов.

2. Обратится за помощью.

2.1 Обратится за помощью могут граждане Российской Федерации оказавшиеся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении.

2.2. **В разделе «Контакты» - « Обратится за помощью» сотрудник фонда «Дела любви»** после проверки документов. Размещает текст просьбы к участникам группы в ВК «Дела любви».

Отдельно сотрудник уточняет, какая часть просьбы подтверждена документами (и какими конкретно), а какая часть просьбы документами не подтверждена.

3. Требования к оформлению и ведению сбора, просьбы.

3.1. В названии сбора, просьбы должны быть Имя, Фамилия, населенный пункт и изложена суть просьбы.

Например:

«Сидоров Николай. СПб. Многодетная семья Нужна детская коляска срок до 01.11.2021.»;

«Иванова Марина. Лен. обл д. Сабск Многодетная семья. Нужен ремонт дымохода. Сумма, срок ...»;

«Фамилия Имя. Томбовская обл. Многодетная семья. Ремонт дома. Сумма, срок ...»;

«Красилова Анна. Лен. обл. д. Кикерено Нужны средства на лекарства. Сумма ... руб. ежемесячно, долгосрочно.»

3.1.1. В просьбе необходимо изложить, какие меры принимаются самостоятельно для решения своей проблемы (обращения к органам власти, в лечебные учреждения, подача документов на алименты, поиски работы и т.д.), а также примерные сроки решения проблемы.

3.4. Если сбор средств ведется на нескольких ресурсах в интернете, то необходимо предоставлять отчет по всем, размещенным в интернете номерам карт, электронных кошельков, номерам телефонов и т.д.

4. Сумма и сроки сбора.

4.1. Сумма сбора определяется фондом и может быть изменена в зависимости от цен на товары и услуги, требуемые для закрытия просьбы.

4.2. Срок сбора зависит от конкретной просьбы:

— срок сбора на реабилитацию или операцию ограничивается датой начала реабилитации или датой операции;

— срок сбора на дорогостоящие лекарства зависит от цены требуемой для закрытия сбора;

— срок сбора на решение бытовых проблем (ремонт дома, ремонт бытовых приборов, оборудования и т.д) ограничивается датой начала ремонта ;

— срок помощи в тяжелой жизненной ситуации зависит от ситуации.

5. Не разрешается:

5.1. В уже открытый сбор присылать новые просьбы, требующие значительного увеличения суммы сбора.

5.2. Размещать сообщения, которые могут быть восприняты, как оказывающие психологическое давление на участников группы в ВК « Дела любви» Например: «Помогите, хотя бы в этот Великий праздник», «Прошу помощи всех неравнодушных», «Маленький мальчик ждет вашей помощи», «У нас сегодня на завтрак только черный хлеб и чай без сахара.»

Такие формулировки будут рассматриваться как манипуляционные и, как минимум, удаляться из группы.

5.3 Не надо отвечать на вопросы участников группы в ВК «Дела любви» в раздраженном тоне, не по существу.

Если Вы считаете, что Вам задали вопрос не по теме или оскорбили, обратитесь к администратору: поясните, что Вы считаете неприемлемым в данном вопросе. Решение администратора не обсуждается.

6. Досрочное закрытие сбора.

Любое искажение информации (обман, сокрытие информации, влияющей на ситуацию (например, наличие родственников, имеющих возможность помочь), неуказанные доходы и пр., преувеличение бедственности положения и т.д.) будет приводить к незамедлительному закрытию сбора без права ее возобновления.