Приложение №1 к договору № от « » 20 г.

**ПРАВИЛА**

**действий добровольца**

**РОО «Милосердие»**

1. ***Все действия осуществляются только по согласованию со своим координатором/куратором***. В случае невозможности дозвониться напрямую – звонок на общий номер **+7** **(495) 542-00-00** (попросить оператора связать со своим координатором/куратором). В случае возникновения любых конфликтных или сложных ситуаций с подопечным, его родственниками или другими добровольцами - сразу же сообщите об этом Вашему координатору/куратору, либо старшему координатору службы добровольцев либо руководителю добровольческой службы священнику Иоанну Захарову +7 (916) 388-84-44.
2. Приходя или звоня подопечному, нужно ***представиться как можно более подробно***: «Здравствуйте, меня зовут …, я - доброволец православной службы «Милосердие». Вы недавно звонили в нашу службу и просили о такой-то помощи. Координатор службы <имя координатора>, направил(а) меня Вам помочь в этой просьбе».
3. Уважайте национальные традиции, религиозные, философские и другие взгляды подопечного — ***не навязывайте ему свою точку зрения и свою веру***. При возникновении духовных вопросов, Вы всегда можете посоветоваться со священниками нашей службы. Связаться с ними можно через своего координатора/куратора, либо узнать контакты у оператора справочной службы +7 (495) 542-00-00.
4. Воздержитесь от необдуманных обещаний. Лучше пообещать мало, а сделать много, чем наоборот. Если Вы уже пообещали, но по каким-либо причинам ***выполнить просьбу не сможете – незамедлительно сообщите*** об этом своему координатору/куратору или на общий номер +7 (495) 542-00-00.
5. Держите дистанцию, не давайте свой номер телефона. Если подопечному нужна дополнительная помощь, объясните ему, что ***для получения любой помощи (в том числе дополнительной) необходимо позвонить операторам*** нашей справочной службы +7 (495) 542-00-00.
6. ***Нельзя оказывать медицинскую помощь***, ставить диагноз и советовать что-либо из лекарств. Если человеку стало плохо, вызовите скорую (112 или 103). Сообщите о ситуации своему координатору/куратору, свяжитесь с родственниками подопечного.
7. ***Нельзя брать и/или выносить материальные ценности и документы*** подопечного.
8. ***Нельзя проживать совместно*** с подопечным как в помещении подопечного, так и в помещении добровольца, как бесплатно, так и за плату.
9. ***Нельзя брать деньги за свою помощь***. Если подопечный очень просит взять небольшую сумму в благодарность от него, необходимо извиниться и объяснить ему, что по правилам службы “Милосердие”, если Вы возьмете у него деньги, то будете исключены из службы добровольцев и больше не сможете его навещать.
10. Добровольцам службы Милосердие ***запрещено*** вступать в договорные отношения, заключать сделки с подопечными/благополучателями, принимать в дар имущество и становиться наследниками подопечных/благополучателей. В случае нарушения этого пункта Договор с РОО «Милосердие» считается расторгнутым с момента такого нарушения.
11. ***Не рекомендуется*** ***давать*** наличные ***деньги*** подопечному или переводить ему на личную карточку. В случаях возникновения просьб от подопечных материального характера (покупка продуктов, лекарств, ремонт техники и т.д.) нужно позвонить своему координатору/куратору, он подскажет, как лучше организовать такую помощь.
12. ***Не выполняйте за подопечного те функции, которые он может выполнить самостоятельно***. Если Вы считаете, что подопечному вполне достаточно оказываемой помощи, которую он получает от своих родственников или соседей, и помощь добровольцев в данном случае нецелесообразна, всё равно выполните ту просьбу, ради которой Вы пришли, но обязательно сообщите об этой ситуации своему координатору/куратору.

***Помните, Вы лицо службы “Милосердие”***. Доброволец должен быть вежливым и сдержанным, соблюдать конфиденциальность личной информации подопечного. По Вашим словам и поступкам судят о всей службе!

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнительный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/В.В.Бондаренко/  м.п. | Доброволец  */\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/*  *(подпись/ расшифровка)* |