



# Памятка по обработке Заявок

## 1. Первый этап

Родитель или опекун заполняет заявку на помощь ребёнку на нашем сайте.

Что важно:

Предоставить полную информацию в форме заявки.

Приложить качественные фото и видеоматериалы.

Детально заполнить историю ребёнка — от этого зависит, насколько успешно мы сможем привлечь благотворителей к помощи вашему ребёнку.

## 2. Рассмотрение заявки

Наши сотрудники тщательно проверяют присланные документы и изучают историю семьи.

Сроки: ответное письмо вы получите в течение 14 рабочих дней.

Важные условия:

Ознакомьтесь с графиком приёма заявок по группам заболеваний (раздел «ВАЖНО!» на сайте — информация регулярно обновляется).

Убедитесь, что предоставили корректную информацию (некорректные данные могут повлиять на рассмотрение заявки — подробности в разделе «ВАЖНО!»).

Возможные исходы:

Заявка пропущена на третий этап.

Отказ в приёме заявки (Фонд вправе отказать без объяснения причин, но в большинстве случаев сотрудники сообщают причины отказа из-за деликатности ситуации).

## 3. Проверка документов

Если заявка рассмотрена положительно, вы получите список документов, которые нужно заполнить и предоставить в Фонд.

Результат: если персональные данные и медицинская документация соответствуют требованиям, ваш ребёнок становится подопечным Фонда.

## 4. Лист очерёдности

Если вашу заявку разместили в листе очерёдности, это значит, что:

- по вашему диагнозу (лечению/реабилитации) уже открыты сборы в Фонде;
- вы сможете получить помощь в соответствии с продвижением очереди.

## 5. Открытие сбора

Это означает, что ваш сбор размещён на нашем официальном сайте.

Срок размещения: 6 календарных месяцев с даты публикации или до досрочного закрытия инициатором (что наступит раньше). По истечении срока сбор автоматически прекращается.

Порядок финансирования после остановки сбора:

Если собрано 50 % и более от заявленной цели — финансирование осуществляется в размере фактически собранных средств.

Если собрано менее 50 % от заявленной цели — Фонд направляет на помощь ребёнку 50 % от изначально заявленной суммы сбора.

Если собрано больше заявленной цели — средства сверх суммы перераспределяются на помощь другим подопечным детям в рамках благотворительных программ.

Дополнительные условия:

Решения о перераспределении средств принимаются в соответствии с Уставом и внутренними правилами Фонда, с учётом приоритетов программы и потребностей подопечных.

Сбор может быть закрыт по письменному запросу родителя (опекуна) на электронную почту Фонда. В этом случае собранные средства перераспределяются между подопечными согласно Положению Фонда.

Сборы для детей, которым требуется срочная помощь по состоянию здоровья, открываются в максимально короткие сроки.

## 6. Закрытие сбора

Родитель получает информацию о закрытии сбора в прямом эфире в рамках проекта «Добрый звонок» (требуется совместное участие с ребёнком).

## 7. Оплата лечения

После закрытия сбора Фонд оплачивает лечение/реабилитацию.

Важно:

Деньги не переводятся на личные карты или счета.

Оплата производится по счёту из медицинского центра на лечение/реабилитацию (счёт предоставляется на этапе оформления заявки).

## 8. На связи

В течение ближайшего календарного года после оплаты лечения Фонд остаётся на связи с семьёй.

Наши ожидания:

Родители делятся новостями о ходе лечения и реабилитации (фото, видео будничных и праздничных дней).

Обязательно предоставление фото- и видеоотчёта с оплаченного Фондом курса лечения/реабилитации сразу после его завершения.

Примечания:

Все актуальные правила, графики и условия размещены в разделе «ВАЖНО!» на нашем сайте и регулярно обновляются.

Для уточнения деталей вы можете связаться с нами по указанным на сайте контактам.