

Исх. № 189 от «10» апреля 2018 г.

**Директору Благотворительного фонда
Помощи социально-незащищенным
гражданам «Нужна помощь»
Семеновой А.А.**

Уважаемая Анна Александровна!

Просим Вас согласовать пересмотр сметы проекта «Горячая линия паллиативной помощи», размещенной на портале <https://takiedela.ru>

Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера» с апреля 2017 года осуществляет сбор средств через портал «Такие дела» на проект «Горячая линия паллиативной помощи». Сумма, необходимая на реализацию проекта и опубликованная на сайте, составляет 4 502 400 рублей 00 копеек.

На реализацию этого проекта в ноябре 2017 года нами был получен Президентский грант в размере 5 690 480,00 рублей, из средств которого покрывается часть расходов работы колл-центра Горячей линии паллиативной помощи.

Услуги колл-центра предоставляет Автономная некоммерческая организация по оказанию психологической помощи и социальному консультированию "Проект СО-действие (Социально Ответственное действие). С 1 апреля 2018 года горячая линия работает в 1,5 канала - это означает, что одновременно на линии готовы принять звонки 2 оператора с 9:00 до 21:00 и 1 оператор с 21:00 до 9:00.

В связи с вышеизложенным мы считаем целесообразным пересмотр статей сметы. Новая смета составлена на один год (с 01.04.2018 г. по 31.03.2018 г.) и учитывает софинансирование из средств Президентского гранта (до 30.09.2018 г.) и открытие 2-го канала колл-центра с 01.04.2018 г. в дневное время.

Статья расходов	Период расходования	Расчет руб/мес	Расчет руб/год	Комментарий
Расходы на оплату услуг по организации колл-центра – работа консультантов – операторов	По мере необходимости	189 072,00	2 268 864,00	Консультанты-операторы круглосуточно отвечают на звонки и оказывают психологическую поддержку, опираясь на Базу знаний, заполняют Журнал звонков по обработанным обращениям, в острых случаях маршрутизируют запросы координатору и в фонд. Все консультанты проходят стажировку в московских хосписах.

Статья расходов	Период расходования	Расчет руб/мес	Расчет руб/год	Комментарий
Расходы на оплату услуг по организации колл-центра – работа координатора программы	По мере необходимости	26 000,00	312 000,00	Координатор отвечает за: график работы консультантов-операторов и бесперебойность их работы, качество работы операторов, помогает в сложных случаях, маршрутизирует запросы в фонд, ведет контроль за звонками и отчетность, поддерживает в актуальном состоянии Базу знаний, обучает нововведениям.
Начисления в фонд оплаты труда	По мере необходимости	43 444,05	521 328,60	Расходы на необходимые страховые взносы
Расходы по организации колл-центра	По мере необходимости	53 483,95	641 807,40	Прочие расходы
ИТОГО:		312 000,00	3 744 000,00	

Программный директор

Благотворительного Фонда помощи хосписам «Вера»



И.В. Добридень