**Скрипт по отработке хороших заявок для оказания помощи пожилым людям в экстренной ситуации (коронавирус)»**

*Текст звонка:*

 Здравствуйте Тамара, меня зовут Полина!

Я волонтер штаба по помощи пожилым людям в (название региона). Вы оставили заявку на получение помощи на «горячей линии» ОНФ.

*Далее необходимо уточнить данные из заявки:*

Давайте проверим информацию из Вашей заявки*.* Оператор перечисляет все данные, введенные в заявке, и уточняет следующую информацию, если она отсутствует в заявке:

1. Подскажите из какого вы города;
2. Вас зовут назвать ФИО, верно?;
3. Назовите, пожалуйста, Ваш возраст. Слушаем ответ. Если возраст меньше 55 лет: Прошу прощения, на данный момент мы оказываем помощь гражданам старшего возраста (справочно – старше 60 лет).
4. Уточнить адрес доставки (улица, дом, корпус (если есть), подъезд, домофон, этаж, квартира);
5. Давайте сверим с Вами контактный номер телефона (мобильный) – озвучить его. Все верно?

Необходимо задать дополнительные вопросы:

- Есть ли у Вас какие-либо симптомы ОРВИ? Температура, насморк, кашель?

- Проживают ли с Вами родственники, также находящиеся в самоизоляции?

Если заявка на покупку товаров/лекарств:

Далее сверить список необходимых товаров:

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам необходимо: … (перечислить товары, указанные в заявке). Все верно?

*Если нужно купить лекарства, уточнить, есть ли у человека рецепт на него (если он требуется).*

Обращаю Ваше внимание, что приобретение товаров осуществляется за счет средств заказчика. Примерная стоимость заявки составит … рубля. Вас устраивает такая цена?

Если перечисленных Вами товаров не будет, можно ли их будет чем-то заменить?

Есть ли у Вас рядом магазины, в которых эти товары можно приобрести?

Вам будет удобнее оплатить товары картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Скажите, пожалуйста, в какой срок Вам потребуются эти товары?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

Если требуется оплата ЖКХ:

Тамара, в Вашей заявке указано, что Вам требуется помощь в оплате услуг ЖКХ. Подскажите, какие услуги Вам необходимо оплатить? Есть ли у Вас квитанции для оплаты? Какая будет итоговая сумма оплаты услуг?

Обращаю Ваше внимание, что оплата услуг осуществляется за счет средств заказчика. Вам будет удобнее осуществить оплату картой или наличными?

*Если наличными –* с какой суммы Вам потребуется сдача?

Если Вы не сможете подойти к телефону или не услышите звонок в дверь, мы можем связаться с кем-то из Ваших соседей или родственников? Оставьте, пожалуйста, их номер телефона.

Далее зафиксировать номер заявки, комментарии по ней.

**Подтверждение заявки:** Ваша заявка принята и передана в обработку. Помощь будет оказана (обозначить день - сегодня или завтра, примерное время доставки). Номер вашей заявки … (назвать номер). Волонтер, который придет к Вам, назовет этот номер.

*Если заявка поступила до 18:00, необходимые товары доставляются в тот же день. Если заявка поступила после 18:00, товары доставляются на следующий день.*

 **Комментарии\***

От **позвонившего** также может возникать ряд вопросов, таких как:

1. Может ли Ваша организация оплатить мои товары? – Оплата осуществляется только за счет средств обратившегося за помощью.
2. Можно ли оказать помощь сейчас или как можно скорее? – Оператор сам должен оценить срочность запроса и в случае необходимости, ускорить решение вопроса.
3. И другие вопросы. В случае затруднения с ответом на вопрос: Для ответа на Ваш вопрос мне необходимо уточнить информацию. Я перезвоню Вам в ближайшее время. Задает вопрос руководителю штаба. Далее перезванивает.

 В свою очередь, **оператор** может уточнить у позвонившего такую информацию, как:

1. Уточнять позвонившему, что волонтеры оказывают помощь только в приобретении товаров первой необходимости (не приобретается одежда, игрушки, инструменты и тд. За исключением особых случаев);
2. В каком расположении от дома позвонившего находятся магазины и аптеки;
3. Обсудить с позвонившим возможность приобретения альтернативных товаров и лекарственных средств, в случае их отсутствия в магазине или аптеке;
4. Уточнить стоимость товаров и лекарственных средств с позвонившим;
5. Согласовать с позвонившим цены товаров.

Также могут возникать ситуации, при которых позвонивший может вести себя агрессивно, требовать оказание помощи, не входящей в перечень оказываемой помощи. В таких случаях, волонтеру нужно вежливо предупредить позвонившего об отказе в оказании помощи по одной из причин и передать информацию о данной заявке руководителю Штаба.

**Памятка**

Виды помощи:

1. Покупка товаров первой необходимости, в том числе продуктов и хоз. товаров.
2. Покупка лекарственных средств, включая лекарственные средства по рецепту.
3. Оплата ЖКХ.

Иные виды помощи не предоставляются волонтерами.

Приложение

**Телефоны «горячих линий» по теме коронавирусной инфекции**

1. **«Горячая линия» Росздравнадзора** – принимает жалобы на отсутствие масок или завышение цен на них

8(800) 550-99-03

2. **Единая «горячая линия» по теме коронавирусной инфекции**

8(800) 200-01-12

3. **Единый консультационный центр Роспортебнадзора**

8(800) 555-49-43

 Информация по оперативным данным о распространении коронавирусной инфекции: **стопкоронавирус.рф**

При возникновении у граждан медицинских вопросов, можно перенаправлять их на вышеуказанные «горячие линии».