**Скрипт по отработке спорных/неполных 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. Могу ли я уточнить информацию по Вашей заявке?

*Далее необходимо уточнить данные из заявки:*

*Оператор перечисляет все данные, введенные в заявке, и уточняет следующую информацию, если она отсутствует в заявке:*

1. Подскажите, из какого Вы города?;
2. Уточните Ваши ФИО;
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. Уточните Ваш адрес для доставки (улица, дом, корпус (если есть), подъезд, домофон, этаж, квартира);
5. Уточните Ваш контактный номер телефона (мобильный).

*Если в заявке не указана конкретная требуемая помощь, уточнить, что требуется:*

Уточните, пожалуйста, какая именно помощь Вам необходима?

*Выслушать ответ человека. Если просят помощь, которую мы предоставить не можем, перечислить возможные форматы оказания помощи:*

К сожалению, волонтеры не могут оказать названную Вами помощь, но мы можем помочь в следующих вопросах:

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

Обращаю Ваше внимание, что приобретение данных товаров осуществляется за счет средств заказчика. Вам требуется обозначенная помощь?

*Если нет:* к сожалению, на данный момент, волонтеры оказывают только обозначенные виды помощи. Информацию о Вашем обращении мы передадим в Штаб для дальнейшего решения вопроса. По данному вопросу с Вами еще свяжутся.

*Если данные виды помощи не требуются, информация о требуемой помощи с номером заявки передается руководителю регионального штаба для дальнейшей проработки в зависимости от вида необходимой помощи.*

*Если в процессе разговора человек говорит, что какой-то из обозначенных видов помощи требуется**, 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 требуется покупка продуктов/лекарств:

*Далее необходимо уточнить список товаров:*

Скажите пожалуйста, какие продукты/лекарства Вам необходимы?

*Человек перечисляет список товаров.* Если в этом списке есть товары помимо продуктов и лекарств (одежда, инструменты и т.д.), необходимо сказать: К сожалению, мы не сможем приобрести … (назвать товар), поскольку мы приобретаем только предметы первой необходимости.

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

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

*Далее необходимо согласовать стоимость:*

Вы знаете примерную стоимость названных Вами товаров? Какой может быть их максимальная стоимость?

*Если не знает* – Мы сейчас уточним итоговую стоимость заказа и свяжемся с Вами для его подтверждения. *Просчитать стоимость и согласовать ее при повторном звонке.*

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.

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».