

---

# Горячая линия. Начало.

АНО “Студио - Диалог”  
при поддержке фонда Тимченко

---

# Горячая линия - эффективный инструмент помощи

## Три основных вопроса

ЗАЧЕМ?

КАК?

КТО?



# Зачем?

- Развитие
- Расширяет количество задач и число благополучателей
- является новым инструментом для аналитики и сбора данных

Необходимо сформулировать четкие цели и задачи, обозначить свою ЦА. Как правило - совпадает с ЦА, целями и задачами организации

# Примеры:

**Волонтеры в помощь детям сиротам**

Организация информационной, психологической и юридической поддержки людей, решивших взять на воспитание ребенка, поддержка уже состоявшихся замещающих родителей, а также лиц, находящихся под угрозой лишения родительских прав. Поддержка выпускникам интернатов

**ОРБИ**

Повышение уровня осведомленности людей об инсульте и его профилактике, а также улучшить качество жизни как самих больных, так и их окружения  
Консультация людей перенесших инсульт и их родственников

**Старость в радость**

Оказание консультационной и психологической помощи пожилым людям, инвалидам и всех кто сталкивается с проблемами старости

**ГЛ при КЦ СДУ**

Выявление, информирование, поддержка граждан нуждающихся в социальной поддержке и их родственников

# Чем НЕ занимается ГЛ

не помогают собирать документы

не подбирают ребенка

не назначают терапию

не ищут сиделку

не организуют сборы на операцию, ремонт, оплату кредитов и тд



**Важность связи ГЛ  
с другими проектами  
и организациями**

# Как?

От простого к сложному

- один мобильный телефон или несколько
- АТС (виртуальная/железная)
- колл-центр (аутсорс)



**8-800-707-52-29**

ОРБИ

**8-800-707-52-29**

Волонтеры в помощь детям-сиротам

**8-985-862-95-02**

ГЛ помощи пожилым

Старость в радость

# Примеры в цифрах:

## **Волонтеры в помощь детям сиротам**

8-800-707-52-29

09.00–20.00 и 1.00–10.00

все регионы РФ

40Т звонков за 15 лет

## **ОРБИ**

8-800-707-52-29

в будни 09.00–18.00

в выходные 09.00–21.00

все регионы РФ

31,5Т звонков за 5 лет

## **Старость в радость**

8-985-862-95-02

все регионы РФ

19,5Т звонков за 9 лет

## **ГЛ при КЦ СДУ (Волгоград/Тула)**

8-800-...

В основном своя область

3Т/15Т звонков за 1 год



# Кто?

## Оператор - ключевая фигура для ГЛ

- новый сотрудник; сотрудник, совмещающий свою деятельность с ГЛ; волонтер
- подготовка оператора
- возможность переключить на другого специалиста
- скрипты - алгоритмы
- хранение и обработка информации

## О чем важно подумать:

- график работы
- обзвон пропущенных
- ограничение время разговора
- автоответчик
- приветствие
- информирование - реклама телефона ГЛ
- платный или бесплатный номер для звонящих
- запоминающийся или нет
- основной номер организации или отдельный



## Что важно иметь в виду при организации горячей линии помощи пожилым:

- Обязательный обзвон пропущенных звонков / Бесплатные входящие
- Несменяемость номера
- Простота номера
- Подготовка операторов (психология пожилых людей, заболевания и их признаки)
- Неспешность речи оператора
- Отсутствие жестких временных рамок для разговора
- Возможность у оператора сменяться/переключаться
- Чувство юмора у оператора, умение переключать

**Лобова Варя**

**8-903-559-92-03**

**[drugba@starikam.org](mailto:drugba@starikam.org)**

**Буду рада любым замечаниям, дополнениям и  
советам**