



**Телефон региональной горячей линии по
финансовой грамотности в
Калининградской области 8 800 555 85 39**

МЕСТО ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЦФГ

Создание тьюторской
сети консультантов-
методистов



Проведение
образовательных
мероприятий



Информирование граждан



Проведение
информационных
кампаний



Социологические исследования

Мониторинг инициатив по повышению финансовой грамотности и ЗПП



Консультирование
населения

ЗАДАЧА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Оказание информационно-консультационной поддержки по вопросам, связанным с повышением финансовой грамотности и защитой прав потребителей финансовых услуг жителей Калининградской области, 7 дней в неделю с 10:00 до 20:00 (за исключением праздничных дней).



ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Колл-центр

- Операторы – от 4 человек
- Оборудование колл-центра

Номер телефона

- Регистрация общефедерального номера 8-800 (для бесплатных звонков)

Справочник ответов на типовые вопросы

- Регулярная актуализация и дополнение Справочника

Ежегодный тренинг операторов



АЛГОРИТМ РАБОТЫ ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА

**Входящий
звонок**

I Приветствие, информирующее о телефоне региональной горячей линии по финансовой грамотности

Оператор представляется, предлагает представиться заявителю, фиксирует вопрос

II Оператор предоставляет ответ, в случае наличия ответа в форме утвержденных методических материалов

Оператор фиксирует вопрос, сообщая, что разъяснение предоставить специалист (ответственного исполнителя Программы)

III **Результат разговора фиксируется в ежедневный отчет.**

Вопрос передается ответственному исполнителю программы, который привлекает специалистов для подготовки ответа.

В соответствии с регламентными сроками (3 дня) оператор связывается с заявителем для

ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА



- 1. Организация инструктажа операторов-консультантов горячей линии на основе утвержденных методических материалов.*
- 2. Обслуживание 3-канального федерального (общероссийского) номера телефона 8-800.*
- 3. Консультирование операторами граждан, в том числе ИП (согласно предоставляемым методическим рекомендациям).*
- 4. Формирование ежемесячной отчетности о деятельности горячей линии.*
- 5. Составление запросов на актуализацию имеющихся методических рекомендаций (справочника ответов на типовые и основные проблемные вопросы).*

МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



- *В пик наплыва вопросов по услугам ЖКХ телефон горячей линии по финансовой грамотности стал **точкой предоставления консультаций по финансово-жилищным вопросам.***
- *В связи с отменой ЕНВД и переходом на патентную систему налогообложения телефон горячей линии по финансовой грамотности стал **консультационным пунктом для предпринимателей и ИП.***

(возможно взаимодействие с региональным отделением ФНС, органами соц. защиты, контрольно-ревизионными отделами (территориальными))

РАСХОДЫ НА ОРГАНИЗАЦИЮ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»



1. Регистрация номера телефона 8-800 = от 2 тыс. до 50 тыс. рублей (единоразово).
2. Абонентская плата = от 1,2 тыс. руб./мес.;
3. Оплата тарифа 8-800 = от 8 тыс. руб./мес.;
4. Услуги оператора колл-центра = от 4 тыс. руб./мес. за 500 часов / чел.

ИТОГО ежемесячно: от ... рублей