

За 2 месяца работы «горячей линии» Гуманитарного штаба при фонде Ахметова операторы приняли 38 тысяч звонков

11 августа 2014 года в Гуманитарном штабе «Поможем» при фонде Рината Ахметова заработала «горячая линия» 0800 509 001, а также адрес электронной почты helpdonbass@fdu.org.ua. Колл-центр принимает обращения от людей, которые находятся в зоне АТО в Донецкой и Луганской областях, а также от переселенцев. За 2 месяца работы «горячей линии» операторы приняли 38 тысяч звонков. В течение последнего месяца колл-центр принимает, в среднем, около 1000 звонков в день.

Преимущественное большинство вопросов за последний месяц касалось гуманитарной помощи - 69,6% звонков. В основном, людей интересовала информация о пунктах выдачи и правилах получения гуманитарной помощи, также они оставляли заявки на получение продуктовых наборов, аптек «матери и ребенка», для старших возрастных групп. На втором месте (16,9%) – справочные вопросы по всем направлениям деятельности Гуманитарного штаба. На третьем (5,43%) – получение адресной помощи, в основном, это компенсация недорогого (до 1000 гривен) лечения, обеспечение жизненно важными медикаментами, лечение сложных хронических заболеваний, помощь онкобольным, в основном, на проведение химиотерапии.

Оксана Крючкова, руководитель колл-центра «горячей линии» Гуманитарного штаба «Поможем» при фонде Рината Ахметова: «Горячая линия 0800 509 001 официально заработала 11 августа, но еще до этого, с конца мая, фонд Рината Ахметова принимал звонки с просьбой об эвакуации, а затем и расселении, получении адресной помощи. Поток обращений был настолько велик, что возникла необходимость создания колл-центра. Сейчас круглосуточно в Штабе на приеме и обработкой звонков занимается 22 оператора. Все они прошли предварительный инструктаж и могут отвечать на большинство вопросов. Кстати, почти все сотрудники колл-центра – переселенцы из Донбасса».

В Штабе говорят, что есть и тенденции в обращениях. Так, летом большинство звонков касалось эвакуации и размещения в местах компактного проживания. Тем не менее, звонки с просьбой вывезти продолжают поступать – преимущественно из зоны АТО, в частности, из Донецка, Енакиево, Макеевки, а также из Мариуполя и окрестностей. После того как на Донбасс стала регулярно поступать гуманитарная помощь в рамках Гуманитарного рейса Рината Ахметова, увеличилось количество звонков по этому направлению. Согласно обращениям на горячую линию, гуманитарную помощь больше всего ожидают в Донецке, Макеевке, Мариуполе, Луганске, Енакиево.

С ухудшением гуманитарной ситуации в регионе постепенно растет количество обращений об адресной помощи, в основном, на медикаменты. Звонки с просьбой адресной помощи поступают, в основном, также из Донецка, Макеевки, Луганска, Енакиево, Мариуполя.

Кризисный информационный центр
Гуманитарного штаба «Поможем»
+38 044 502 52 12