
Консультационный центр ДОМ.РФ

2 квартал 2022 г.

Консультационный центр ДОМ.РФ создан в апреле 2020 г. с целью повышения финансовой грамотности и осведомленности граждан о мерах государственной поддержки в жилищной сфере, а также формирования осознанного поведения в вопросах улучшения жилищных условий

Сегодня Консультационный центр ДОМ.РФ включает

- Информационно-сервисный портал спроси.дом.рф
Федеральный информационный портал, который оказывает поддержку гражданам в решении жилищных вопросов
- Круглосуточный контактный центр
Консультации граждан в круглосуточном режиме по тематикам, связанных с реализацией программ господдержки в сфере жилья
- Социальные сети
- Специальные проекты

2 квартал 2022 г.



114 тыс.

Обращений на горячую линию



2,4 млн

Посетителей портала



801 тыс.

Показов в соцсетях

Портал спроси.дом.рф содержит:

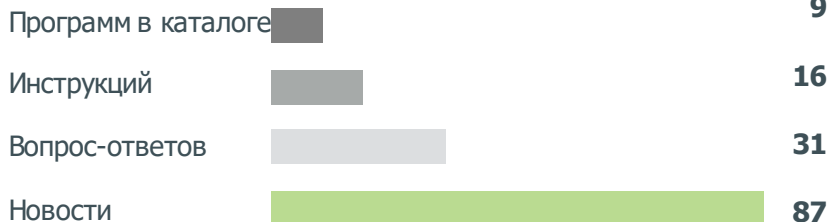
- Актуальные сведения о всех действующих федеральных и региональных программах поддержки в жилищной сфере
- Программах льготного ипотечного кредитования
- Информацию по вопросам арендного жилья, социальных выплат, купли-продажи, эксплуатации недвижимости

На портале представлены подробные разборы **более 700 жизненных ситуаций**, связанных с жилищной сферой

Количество посетителей в 2022 г., млн чел.



Материалы за 2 кв. 2022 г., шт.



Топ-10 материалов за 2 квартал 2022 г., тыс. чел.

Льготная ипотека	815
Семейная ипотека	269
Банки участники Льготной ипотеки	176
Помощь многодетным семьям в погашении ипотеки	163,6
Ипотека для IT-специалистов	142,9
Сельская ипотека	116,6
Налог с продажи недвижимости	96,9
Кредитные каникулы	65,3
Дальневосточная ипотека	49,1
Ипотека для молодых семей	48,1

Во 2 квартале 2022 г. реализовано 3 сервиса

Активация и проверка свидетельств

Сервис позволяет активировать или проверить статус сертификата на получение льготного ипотечного кредита по региональным программам.

Сервис создан для граждан, ставших участниками программ, реализуемых регионами совместно с АО «ДОМ.РФ».

Сегодня сертификаты на получение льготного кредита можно получить по двум региональным программам:

- Программа «Дисконт» Ростовской области;
- Ипотека на льготных условиях в Белгородской области.

Проверка аккредитации IT-компаний

Сервис позволит узнать, имеет ли организация государственную аккредитацию в качестве IT - компаний и могут ли ее сотрудники получить льготную ипотеку с господдержкой.

Чтобы узнать, аккредитована ли организация - достаточно ввести в поле ее идентификационный номер налогоплательщика (ИНН).

Раздел с курсами

Обучающие курсы по недвижимости и финансам доступны для всех желающих получить знания в области жилищной сферы и финансовой грамотности. Курсы обучат правильно подбирать жилье, контролировать процесс сделки, пользоваться государственными выплатами и льготными программами.

Контактный центр (1/2)



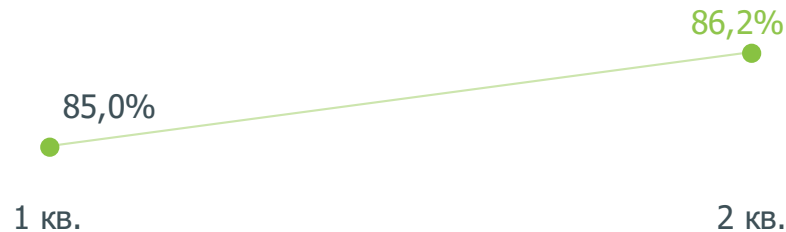
Бесплатная горячая линия в круглосуточном режиме консультирует граждан по вопросам, связанным с государственными жилищными программами, льготами и другими мерами поддержки, а также способами снижения платежной нагрузки на семейный бюджет

В 2022 г.

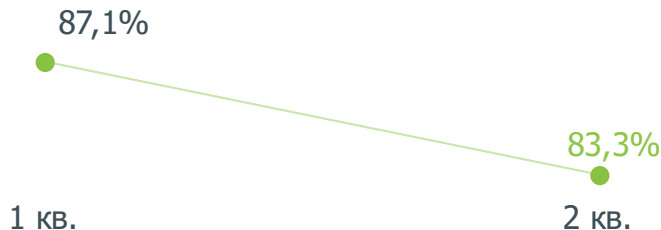
Обратились в КЦ, тыс. чел.



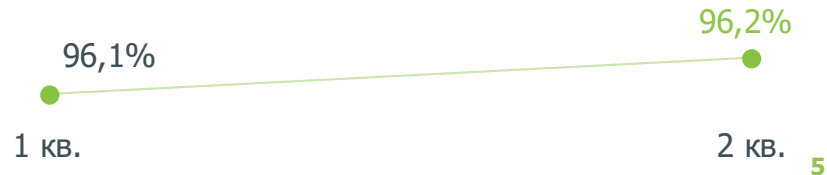
Дозвонились до нас за 20 секунд



Решенные вопросы с первого обращения



Поставили оценку 4 и 5



Контактный центр (2/2)



За 2 квартал 2022 г. проведено 17 рассылок



53 562 шт.
Писем отправлено



7 080 шт.
Семей поделились рассылкой в соцсетях

Консультационным центром еженедельно проводится рассылка по госпрограмме
«Выплата 450 тыс. руб. многодетным семьям»

Топ-10 тематик обращений

- Государственная программа поддержки семьи
- Ипотека для сотрудников ИТ-сферы
- Программа льготного ипотечного кредитования
- Семейная ипотека
- Сельская ипотека
- Молодая семья
- Программа Дальневосточная ипотека по ставке 2%
- Подбор программы
- Другие программы
- Налоговый вычет

Яндекс.Дзен – это рекомендательная лента контента и платформа для блогеров, формирует ленту публикаций, автоматически подстраиваясь под интересы пользователя

За 2 квартал 2022 г.



2 284 чел.

Подписалось на канал



243 шт.

Материала опубликовано



54 600 чел.

Дочитало материалы



4 029 шт.

Лайков поставлено

Топ-5 материалов по количеству дочитываний

14 377	Льготы для пенсионеров в 2022 году
2 185	Когда нужно менять счетчики воды и сколько это стоит?
10 950	Как не лишиться ипотечной квартиры, долг по которой давно закрыт. Реальная история
1 562	Когда нужно менять электросчетчик и кто за это платит
2 018	Новое ежемесячное пособие на детей от 8 до 17 лет: ответы на вопросы

Упоминание консультационного центра в соцсетях:

7 105 шт.	4 930 чел.
Количество публикаций	Количество авторов
29 955 чел.	17 995 шт.
Вовлеченность аудитории	Лайков поставлено
2 123 шт.	5 / 95 / 0 %
Репостов сделано	Процент лояльности

39,9 млн чел. – общая численность аудитории

*нейтрально, позитив, негатив

Мероприятия, в которых Консультационный центр ДОМ.РФ совместно с федеральными и региональными органами власти информировал население о доступных мерах государственной поддержки и повышал уровень финансовой грамотности россиян.

Спецпроекты Консультационного центра ДОМ.РФ:

- Мероприятия по финансовой грамотности
- Размещение информации в МФЦ
- Информирование граждан через федеральный портал государственных услуг
- Взаимодействие с регионами
- Социальная реклама
- Взаимодействие с вузами

Консультационный центр ДОМ.РФ активно принимает участие в мероприятиях, нацеленных на повышение уровня финансовой грамотности

2 квартал 2022 г.

1 апреля	Эфир к 2-летию Консультационного Центра
6 апреля	Мероприятие с партнерами Банка ДОМ.РФ по теме «Меры господдержки в 2022»
7 апреля	Прямой эфир #ЖильёМолодымРТ, организованный правительством Татарстана
8 апреля	Участие в конференции с ОНФ по вопросам защиты жилищных прав
13 апреля	Участие в комитете госдумы по социальной политике
13 апреля	Участие в программе "Доброе утро" на Первом канале
14 апреля	Участие в передаче "Инсайт" на канале РБК (тема передачи – «Кредитные каникулы»)
15 апреля	Эфир для сотрудников ДОМ.РФ на тему «Что делать с ипотекой в 2022 году»

Консультационный центр **ДОМ.РФ** активно принимает участие в мероприятиях, нацеленных на повышение уровня финансовой грамотности

2 квартал 2022 г.

16 апреля	Участие в конференции, организованной Комсомольской правдой. Тема конференции: «Что нам стоит дом построить»
17 апреля	Эфир с Минфином и Объясняем.рф по финграмотности
19 апреля	Проведено мероприятие «Что делать с ипотекой в 2022 г» в ВК (с участием Минфина России и объясняем.рф)
22 апреля	Приняли участие в конференции АБР с докладом «Финграмотность как основа стабильности банковской системы»
23 апреля	Опубликован материал для Комсомольской правды на тему «Что делать с ипотекой в 2022?»
25 апреля	Эфир с каналом Россия 1 на тему «Семейная ипотека»
26 апреля	Приняли участие в заседании Комитета по образованию при МВК по реализации Стратегии развития финграмотности в РФ
18 мая	Приняли участие в круглом столе в Совете Федерации «Молодёжь - драйвер»

Мероприятия по финансовой грамотности (3/3)



Консультационный центр **ДОМ.РФ** активно принимает участие в мероприятиях, нацеленных на повышение уровня финансовой грамотности

2 квартал 2022 г.

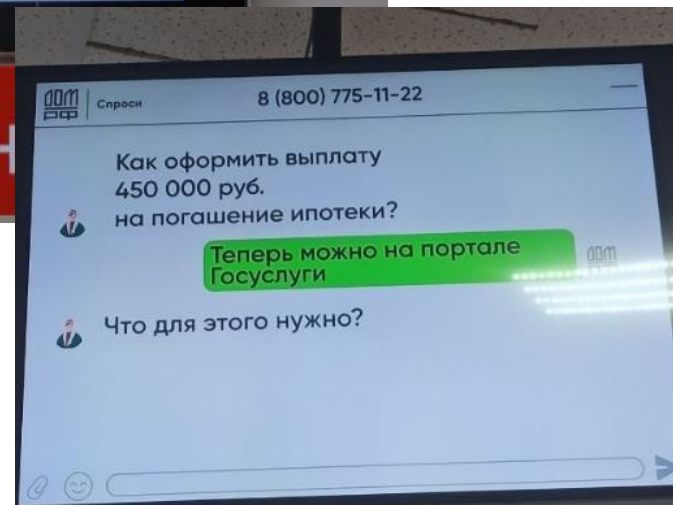
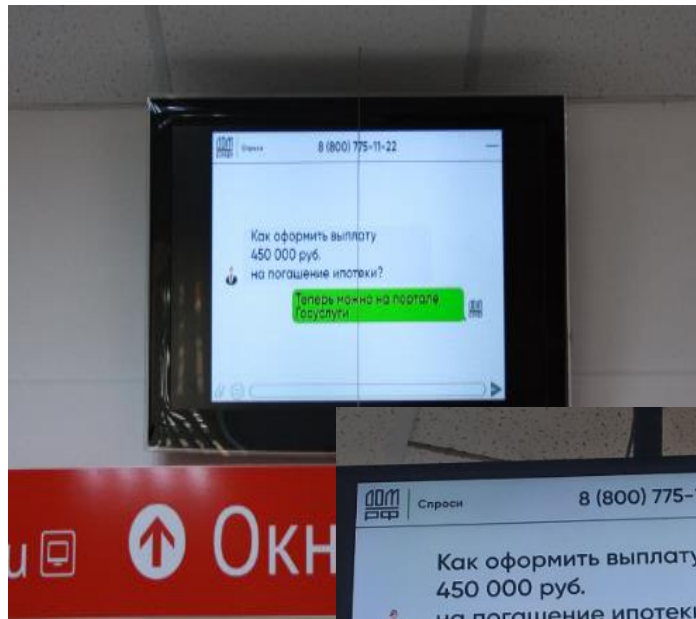
26 мая	Приняли участие в форуме Соц. Проекты России
26 мая	Стали лауреатом премии «Лучшие социальные проекты России»
23-29 мая	Консультационный центр занял первое место по индексу медиаактивности среди подразделений ДОМ.РФ
29 мая	Эфир на России24 по ИТ ипотеке (программа «Инструкция»)
30 мая	Запись с каналом «Москва 24» и порталом «вместе.рф» по теме «ИЖС хозспособом»
2 июня	Опубликована статья «Как менялся рынок жилья и ипотеки в 2022 году» в интернет-издании «Финам»
3 июня	Репортаж с каналом «Россия24» по теме «Новые условия льготной ипотеки»
15 июня	Эфир с Russia Today о льготной ипотеке
23 июня	Эфир с Домклик на тему «Субсидия 450 тыс. на погашение ипотеки для многодетных»

Размещение информации в МФЦ

АО «ДОМ.РФ» совместно с субъектами Российской Федерации осуществляет размещение видеороликов, информационных баннеров, материалов на профильных сайтах, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) о мерах государственной поддержки в жилищной сфере.

За 2 квартал 2022 г.

- 830 отделений МФЦ в 26 регионах транслировали наши видеоролики



Информирование через ЕПГУ

Консультационным центром АО «ДОМ.РФ» совместно с Минцифры России проводится работа по информированию граждан через федеральный портал государственных услуг (далее – портал ЕПГУ). На регулярной основе на портале ЕПГУ публикуется актуальная информация о действующих мерах поддержки, а также способах экономии с использованием государственных выплат.

Высокую эффективность показали совместные с Минцифры России таргетированные рассылки через ЕПГУ по тематикам, связанным с улучшением жилищных условий.

За 2 квартал 2022 г.

- Проведены 3 рассылки:
 - О программе «Льготная ипотека до 9%». Аудитория рассылки составила **свыше 52,3 млн человек**
 - Оповещение ЮЛ об ипотеке 5% для сотрудников. Аудитория рассылки – **4 906 человек**
 - Об ипотечной программе для строительства дома. Аудитория рассылки составила **свыше 55,8 млн человек**

Взаимодействие с регионами

АО «ДОМ.РФ» совместно с субъектами Российской Федерации осуществляет размещение видеороликов, информационных баннеров, материалов на профильных сайтах о мерах государственной поддержки в жилищной сфере.

За 3 квартал 2022 г.

- Ссылки на Яндекс.Дзен опубликовали 66 ведомства из 37 регионов на 90 сайтах и 189 аккаунтах в соц.сетях
- Видеоролики разместили 43 ведомства из 35 регионов на 84 сайтах и 155 аккаунтах в соц. Сетях
- Была проведена рассылка в 85 субъектов

Обращайтесь в Консультационный центр 24/7

Тел.: 8 800 775-11-22

Email: consultant@domrf.ru

Яндекс  Дзен



Яндекс  Кью