

28.09.2021

ОТКРЫТА ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ВСЕРОССИЙСКОЙ ПЕРЕПИСИ НАСЕЛЕНИЯ

Теперь каждый житель России может бесплатно получить ответы на все вопросы, связанные с проведением Всероссийской переписи 2020 года у квалифицированных операторов.

Накануне старта переписи у жителей страны неизбежно возникают вопросы. Ответы на них теперь можно получить легко и быстро. Достаточно позвонить по бесплатному телефону горячей линии Всероссийской переписи населения: 8-800-707-20-20, которая начала работу 24 сентября.

Горячая линия – это справочно-информационная система, в задачи которой входит информирование граждан о Всероссийской переписи населения, предоставление актуальной информации с разъяснением технологии проведения переписи, а также мониторинг осведомленности населения о предстоящем событии.

Запуск горячей линии в преддверии начала переписи очень важен, так как обеспечивает «обратную связь» статистиков с гражданами. Востребованность горячей линии по переписи стала понятна еще в 2002 году, когда специалисты увидели, какое множество вопросов поступало от граждан, желающих узнать подробности проведения переписи.

Более 170 операторов контакт-центра прошли специальную подготовку для обслуживания переписи и с 24 сентября начнут ежедневно отвечать на вопросы россиян с 9 часов до 21 часа по московскому времени (в другие часы звонок примет автоответчик, и позвонивший сможет оставить заявку на обратный звонок оператора). Горячая линия будет работать до завершения переписи – 14 ноября 2021 года.

Квалифицированные операторы готовы предоставить абонентам информацию о том, как будет проходить перепись, какие вопросы будут содержаться в переписных листах, какие документы должны быть у переписчика, как пройти перепись, если человек находится в отъезде и ответить на многие другие вопросы. Если оператор по какому-либо вопросу не обладает исчерпывающими сведениями, то он обязательно соединит абонента с представителями органов государственной статистики того региона, в котором проживает гражданин.

Основной инструмент оператора горячей линии – разработанная специалистами Росстата и компании «Ростелеком Контакт-центр» база знаний. Она состоит из девяти тематических блоков, которые включают основу для ответов на вопросы потенциальных участников переписи: от простейших (например, о сроках проведения переписи) до узкоспециальных

(например, что делать, если знаешь 14 иностранных языков, а в форме переписного листа всего четыре ячейки для ответов).

На начальном этапе база знаний содержит более 200 вопросов и ответов. В процессе работы будет происходить ее актуализация в режиме реального времени. Сложные вопросы, на которые в базе знаний нет ответа, будут передаваться в Росстат, где оперативно найдут решение.

«В любом случае совместно со специалистами контакт-центра мы сделаем все, чтобы наш респондент не ушел без ответа на интересующий его вопрос», – сообщил заместитель руководителя Росстата Павел Смелов.

Фото: <https://disk.yandex.ru/d/zahuwe0mlza9uw>

Основной этап Всероссийской переписи населения пройдет с 15 октября по 14 ноября 2021 года с применением цифровых технологий. Главным нововведением предстоящей переписи станет возможность самостоятельного заполнения жителями России электронного переписного листа на портале госуслуг (Gosuslugi.ru). При обходе жилых помещений переписчики будут использовать планшеты со специальным программным обеспечением. Также переписаться можно будет на переписных участках, в том числе в помещениях многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг «Мои документы».

Пресс-служба Воронежстата

Контактные телефоны: 255-74-76 – пресс-служба; e-mail: press@obstat.vrn.ru

При использовании материалов Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Воронежской области в официальных, учебных или научных документах, а также в средствах массовой информации ссылка на источник обязательна. Переиздание и тиражирование статистических материалов запрещены.