

24.09.2021

## В РОССИИ ЗАРАБОТАЛА ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПЕРЕПИСИ НАСЕЛЕНИЯ

«Как я могу переписаться?», «Нужно ли предъявлять переписчику документы?», «Будут ли проверяться мои данные?» Накануне старта переписи у жителей страны неизбежно возникают вопросы. Ответы теперь можно получить легко и быстро. Достаточно позвонить по бесплатному телефону горячей линии Всероссийской переписи населения: 8-800-707-20-20. Она начала работу 24 сентября.

Более 170 операторов контакт-центра прошли специальную подготовку для обслуживания переписи и с сегодняшнего дня начнут ежедневно отвечать на вопросы россиян с 9 часов утра до 9 вечера 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.

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.

«При подготовке базы знаний учитывались данные предыдущих переписей и актуальные запросы аудитории. В этом очень помогли страницы переписи в социальных сетях и опыт общения с подписчиками, который мы накопили за последние полтора года. База содержит детальную инструкцию прохождения самостоятельной переписи на портале Госуслуг. Если возникнут новые сложные вопросы — операторы переведут позвонившего на сотрудников Росстата, которые будут также дежурить на рабочих телефонах. 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.

Основные подготовительные работы к переписи, по словам Смелова, уже выполнены. Подобраны помещения, переданы в регионы электронные планшеты для переписчиков, подготовлен электронный переписной лист для портала Госуслуг, завершается набор переписчиков и волонтеров переписи. «Открытие горячей линии — в числе финальных приготовлений, свидетельствующих о том, что перепись начнется уже совсем скоро», — подчеркнул замглавы Росстата.

«Предстоящая перепись впервые будет столь масштабно применять цифровые технологии. И справиться с ними должен человек с любым уровнем компьютерной грамотности, а помочь в этом призваны операторы горячей линии. Очень важно говорить с позвонившим человеком на одном языке, рассказывать о сложном и технологичном максимально просто. Поэтому мы уделяем особое внимание развитию коммуникативных навыков при обучении и в ежедневной работе операторов. Заботимся о развитии персонала и создании максимально комфортных условий работы. Вовлеченность и удовлетворенность сотрудника положительно влияют на продуктивность и улучшение качества обслуживания, а в результате довольны обе стороны — и обратившийся человек, и оператор, который помог найти правильные ответы на его вопросы», — рассказала заместитель генерального директора — операционный директор «Ростелеком Контакт-центр» Екатерина Филиппская.

Она также отметила: в компании «Ростелеком Контакт-центр» работает порядка 7 тыс. операторов и накоплен большой опыт работы в государственных проектах. «Специально для таких проектов мы отбираем самых лучших и опытных операторов, которые проходят специальное обучение и по результатам сдают тесты. На данный момент обучение прошли порядка 300 операторов. При необходимости, готовы обучить столько, сколько потребуется», — сообщила Екатерина Филиппская.

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

Всероссийская перепись населения пройдет с 15 октября по 14 ноября 2021 года с широким применением цифровых технологий. Главным нововведением предстоящей переписи станет возможность самостоятельного заполнения жителями России электронного переписного листа на портале госуслуг ([Gosuslugi.ru](http://Gosuslugi.ru)). При обходе жилых помещений переписчики будут использовать планшетные компьютеры отечественного производства с российской операционной системой «Аврора». Также переписаться можно будет на переписных участках, в том



числе в помещениях многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг «Мои документы».

**Медиаофис Всероссийской переписи населения**

[media@strana2020.ru](mailto:media@strana2020.ru)

[www.strana2020.ru](http://www.strana2020.ru)

+7 (495) 933-31-94

<https://www.facebook.com/strana2020>

<https://vk.com/strana2020>

<https://ok.ru/strana2020>

<https://www.instagram.com/strana2020>

[youtube.com](https://youtube.com)

